Listening to Canadians Communications Survey

Spring 2002

Communication Canada

Canada

Communications Survey

Enquête sur les communications

Listening to Canadians

Communications Survey

Spring 2002

Published by Communication Canada on June 18, 2002.

For more information, please contact the
Research Branch at (613) 992-6906.

Catalogue Number: PF4-7/2002-2

ISBN: 0-662-66681-X

Table of Contents

Introduction 5
Executive Summary 7
Top-of-Mind Issues 8
Top-of-Mind Issues: Trends 9
Tracking Economic Optimism 10
Evaluation of Government Performance: By Province/Region 12
Eighteen Priority Issues: Prompted 14
Priority Rating (Selected Issues): By Province/Region 16
Priority of Health Care: By Province/Region 17
Performance Rating on 18 Priority Issues 18
Performance Rating (Selected Issues): By Province/Region 20
Performance on Managing the Economy: By Province/Region 21
Mapping Priorities and Performance 22
Shifting Priorities and Performance 24
Net Performance on Perceptual Factors 26
Perceptual Factors: By Province/Region 28
Cost-Effective Management: By Province/Region 29
Service from the Government: Overall Rating 30
Satisfaction with Service from the Government: By Province/Region 32
State of Health Care System 34
Core Position on Health Care Debate 36
Commission on the Future of Health Care in Canada 38
Experience with Health Care System 40
Credibility of Governments on Health Care 42
Perceptions of Responsibility for the State of the Health Care System 44
Avenues for Improvement in Overall Performance 46
Conclusions 48
The Survey (Spring 2002) 50

103-04981/

Introduction

The mandate of Communication Canada is to improve communications between the Government of Canada and Canadians. In doing so, it provides corporate communications products and services, and supports the Government's commitment to a strong and united Canada.

Within this framework, Communication Canada carries out relevant research activities, and shares research results throughout the Government of Canada to increase understanding of societal trends, issues and events affecting government communications.

This report comprises the results of our spring 2002 communications survey. The Ipsos-Reid Group and GPC Research conducted the survey between April 25 and May 13, 2002. They interviewed 5422 adults across Canada. We continued our practice of regular oversampling in Manitoba, Saskatchewan and the Atlantic region, this time focusing on Prince Edward Island and Newfoundland and Labrador. We also, in partnership with Indian and Northern Affairs Canada, oversampled in the Yukon Territory, the Northwest Territories and Nunavut.

The present report is available on Communication Canada's Web site (www.communication.gc.ca).

Executive Summary

In April-May 2002, when we asked Canadians about the issues facing the country, the survey found that health care remains the top concern of Canadians, even though mentions of health care have declined moderately since January. Because of the improved economic situation, the number of Canadians who mention the economy and unemployment has also declined. Public concerns have become more diverse, with public attention focusing on a wide number of other areas, such as education, poverty, trade and other issues. When we asked Canadians to rate the major longer term priorities facing the country, health care, education and managing the economy continue to occupy the highest rung. These are followed by managing Canada's natural resources, the environment, children's issues and unemployment.

As health care is the most often mentioned concern of Canadians, the spring 2002 *Listening to Canadians* survey provides a major focus on this issue. The majority of Canadians believe that the health care system is in "bad shape" and that significant changes, rather than just increased expenditures, are needed to improve the system. However, the survey also found that, while perceptions of the system are poor, most Canadians nevertheless report positive experiences in their most recent contact with the system. And while Canadians tend to hold the Government of Canada and provincial government equally responsible for the state of the system, they give a relatively higher level of credibility to their provincial governments than to the Government of Canada. Finally, nearly half the population is aware of the Commission on the Future of Health Care in Canada (Romanow Commission) and a majority of Canadians expect that the work of this commission will lead to improvements.

Public opinion of the overall performance of the Government of Canada has declined slightly since January. Moreover, evaluations have also become less positive for some of the quality of life issues such as health care, education, the environment and children's issues. Negative perceptions of the Government in areas related to its reputation also appear to be putting downward pressure on its overall evaluation. These include perceptions of the Government's management of costs, accountability, listening to Canadians and overall transparency of government activities. On the other hand, evaluations of the Government remain moderately positive on the economic issues and some of the international and security issues.

Canadians' assessments of the Government's performance also vary by province and region. The Government's overall evaluation and its ratings on many issues, including the economy and health care, tend to be lower in the three western-most provinces, British Columbia, Alberta and Saskatchewan, than in the rest of the country. The Government's rating on the economy, however, remains moderately high in Manitoba, Ontario, Quebec and the Atlantic region. The Government's ratings on the perceptual factors are also lower in British Columbia, Alberta and Saskatchewan, especially for perceptions of cost-effective management, accountability, listening to Canadians and transparency of government activities.

On the other hand, perceptions of service and information provided by the Government of Canada are still positive. Even more important, Canadians' rating of government service based on personal experience is very positive all across the country and has improved over the past three years.

Top-of-Mind Issues

"Thinking of the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most?"

Winter 2002	
Health care	35%
Economy	13%
Jobs/unemployment	8%
National security	6%
Education	6%
Poverty	5%
Debt	3%
Environment	2%
Taxes	2%
Canadian dollar	2%
Immigration/refugees	2%

Spring 2002		
Health care	27%	(▼8)
Economy	10%	(▼3)
Education	7%	(▲1)
National security	6%	(↔)
Jobs/unemployment	6%	(▼2)
Poverty	5%	(↔)
Trade	4%	(▲3)
Debt	3%	(↔)
Immigration/refugees	3%	(▲1)
Environment	3%	(▲1)
International affairs/ world peace	3%	(▲2)
Taxes	2%	(↔)
National unity	2%	(▲1)

Western Canada

BC		AB		SK		MB	
Health care	24%	Health care	21%	Health care	20%	Health care	30%
Economy	12%	Economy	10%	Economy	11%	Economy	11%
Trade	11%	National security	10%	Agriculture/ farming	9%	National security	5%
Unemployment	8%	Education	8%	Unemployment	6%	Debt	5%
Education	5%	Debt	5%	Education	5%	Education	5%
Debt	5%	Taxes	4%	Taxes	4%	Taxes	5%

Central Canada

ON		QC	
Health care	28%	Health care	25%
Education	11%	Poverty	10%
Economy	9%	Economy	10%
National security	8%	Unemployment	8%
Immigration	5%	National security	6%
Unemployment	4%		

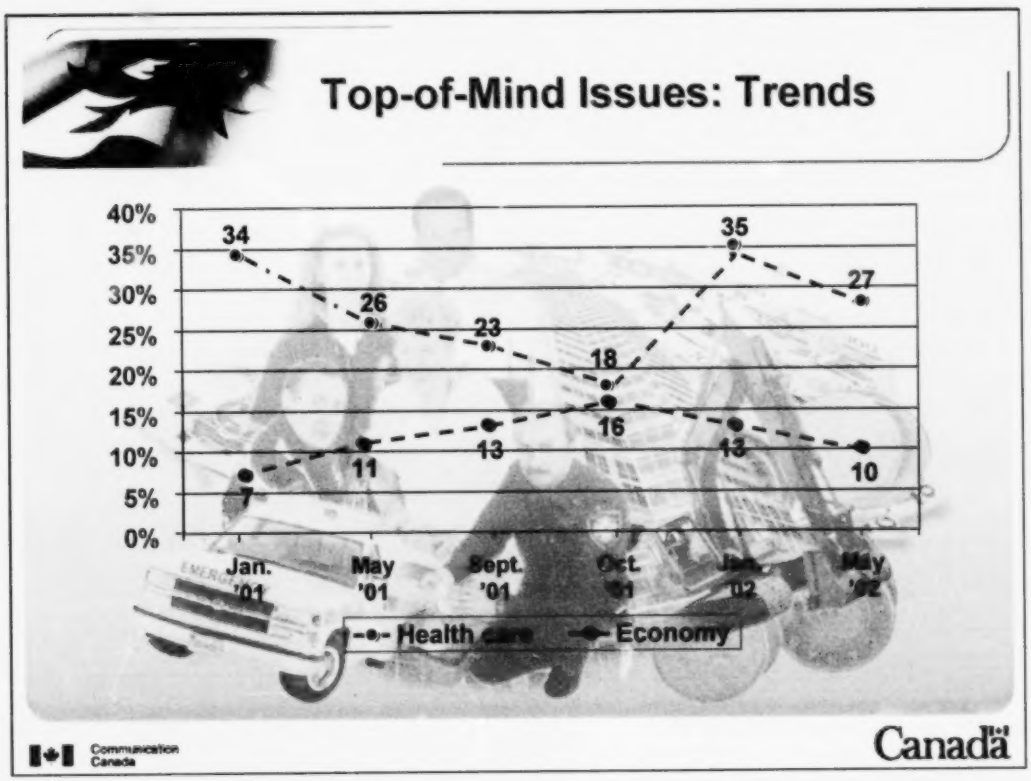
Eastern Canada

PE		NF		Atl.	
Health care	38%	Health care	40%	Health care	41%
National security	11%	Unemployment	11%	Unemployment	9%
Unemployment	9%	Education	10%	Economy	8%
Economy	7%	Economy	6%	Education	7%
Education	6%	National security	5%	National security	6%

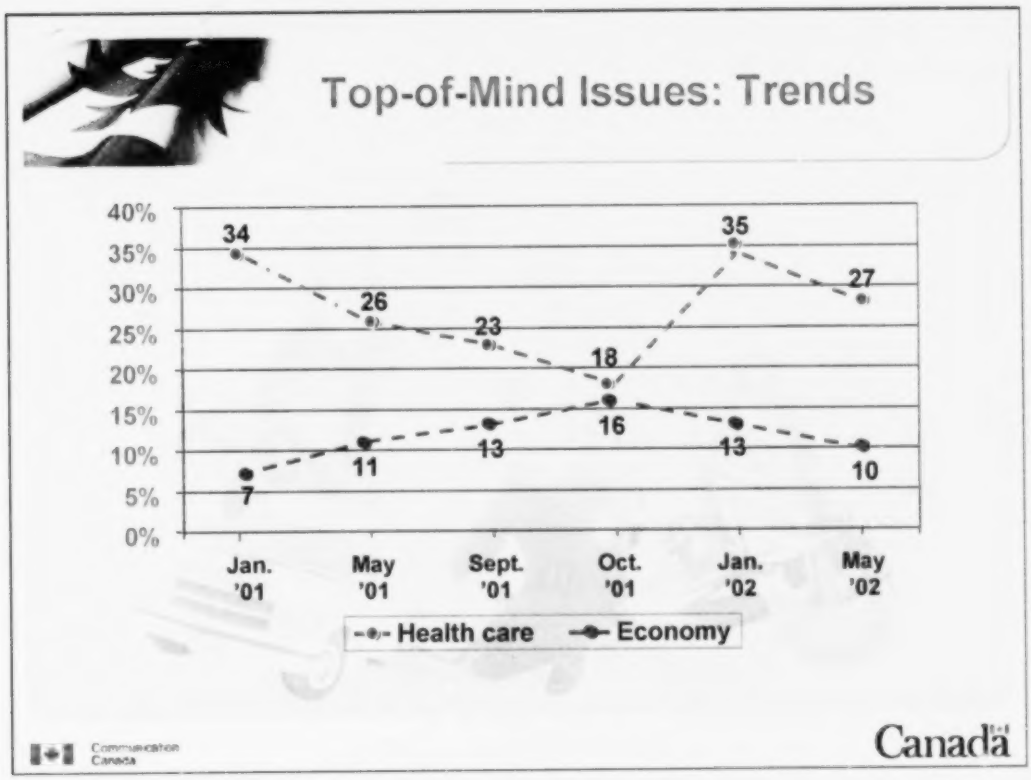
Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.

Note: ▲ means above average in comparison to the national average.

Note: ▼ means below average in comparison to the national average.



- Canadians were asked to identify the most important issue on which the Government of Canada should focus.
- Health care remains the most frequently mentioned top-of-mind issue by Canadians, although mentions have dropped since January, from 35% to 27%.
- Ten per cent (10%) of Canadians mention the economy, down slightly from 13% in January.
- A wide range of other issues are mentioned (56%, up from 44% in January). These issues include the ones listed below (see as well the preceding page).
- Education is rated as a priority by 7%, approximately the same as in January (6%). Mentions of education are slightly higher in Ontario (11%) and Newfoundland and Labrador (10%).
- National defence and security issues are mentioned by 6%. Mentions are slightly higher in Prince Edward Island (11%) and Alberta (10%).
- Unemployment is mentioned by 6%, down marginally from 8% in January. Mentions tend to be slightly higher in the Atlantic region (9%).
- Poverty is mentioned by 5%, the same as in January. Mentions are highest in Quebec (10%).
- Trade issues, including the softwood lumber dispute, are mentioned by 4% (and 11% in British Columbia).



- Canadians were asked to identify the most important issue on which the Government of Canada should focus.
- Health care remains the most frequently mentioned top-of-mind issue by Canadians, although mentions have dropped since January, from 35% to 27%.
- Ten per cent (10%) of Canadians mention the economy, down slightly from 13% in January.
- A wide range of other issues are mentioned (56%, up from 44% in January). These issues include the ones listed below (see as well the preceding page).
- Education is rated as a priority by 7%, approximately the same as in January (6%). Mentions of education are slightly higher in Ontario (11%) and Newfoundland and Labrador (10%).
- National defence and security issues are mentioned by 6%. Mentions are slightly higher in Prince Edward Island (11%) and Alberta (10%).
- Unemployment is mentioned by 6%, down marginally from 8% in January. Mentions tend to be slightly higher in the Atlantic region (9%).
- Poverty is mentioned by 5%, the same as in January. Mentions are highest in Quebec (10%).
- Trade issues, including the softwood lumber dispute, are mentioned by 4% (and 11% in British Columbia).

Tracking Economic Optimism

"Over the next year or so, do you think Canada's economy will be doing better, worse or about the same? Please respond using a 7-point scale where 1 is much worse, 7 is much better and the mid-point 4 is about the same."

Canada	Winter 2002	Spring 2002
% saying better (5, 6, 7)	39	44
% saying the same (4)	43	41
% saying worse (1, 2, 3)	18	14

Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.

% saying better (5, 6, 7)

By Province/Region	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.	Terr.
Winter 2002	39	37	38	27	40	44	35	38	38	40	35
Spring 2002	44	36	43	35	46	49	43	49	42	42	45

By Income	$60K+	< $60K
Winter 2002	45	36
Spring 2002	53	41

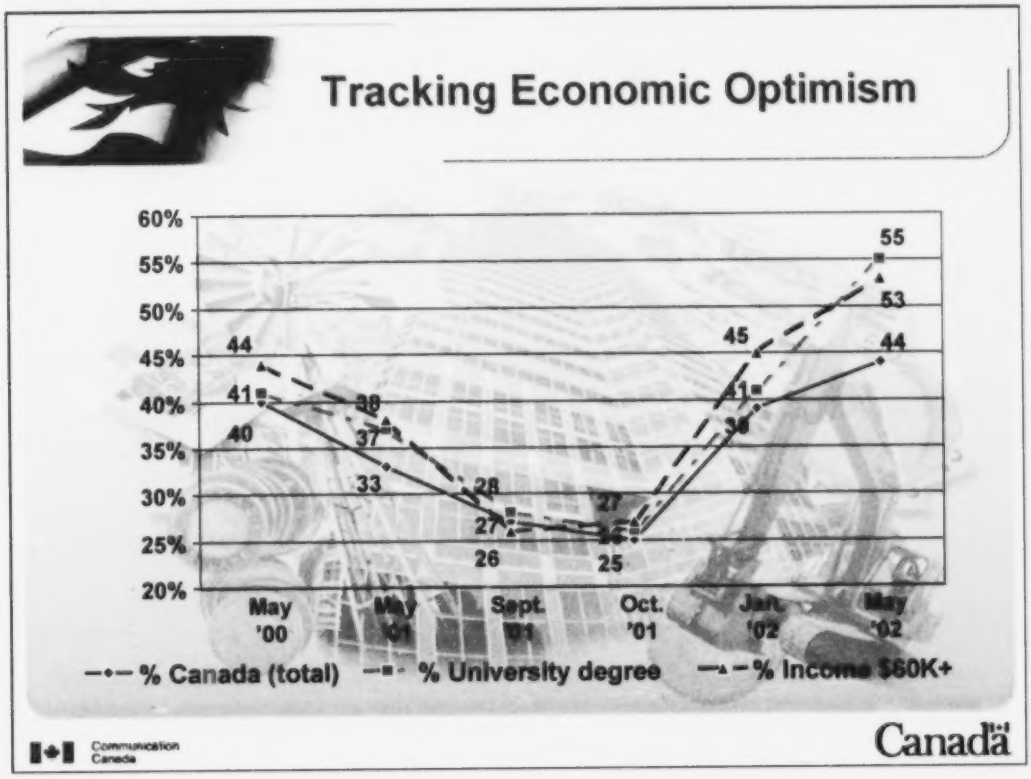
By Education	< High school	High school	Post-secondary	University
Winter 2002	34	38	40	41
Spring 2002	32	37	43	55

By Gender	Male	Female
Winter 2002	43	35
Spring 2002	50	38

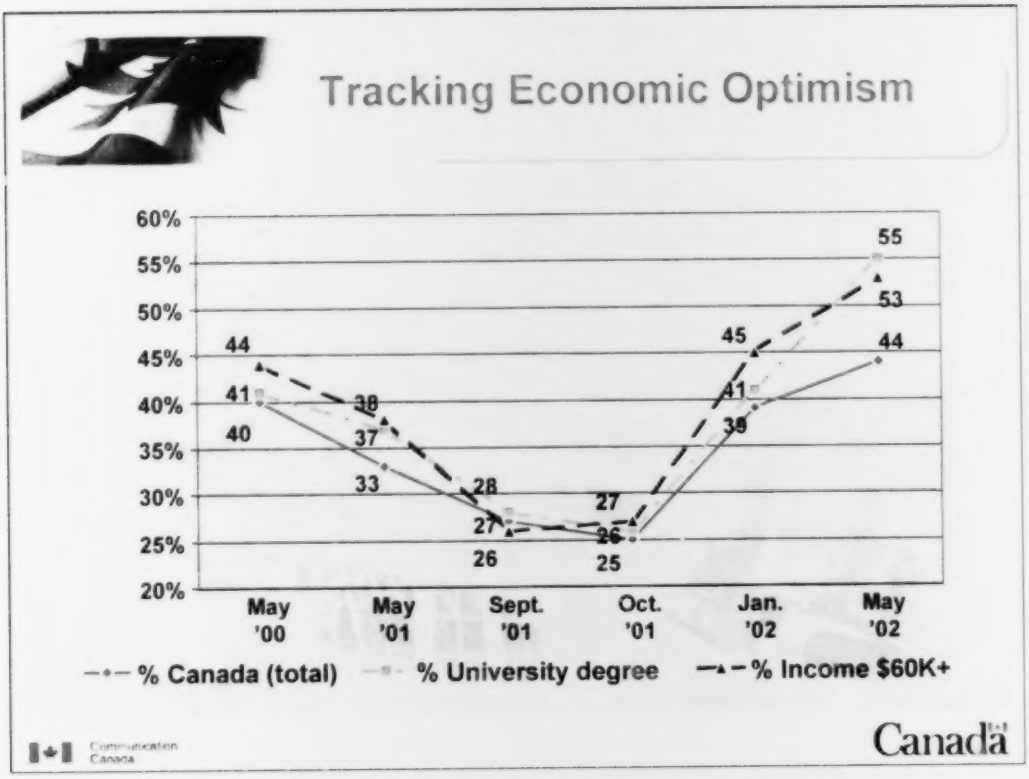
By Age	18-34	35-54	55+
Winter 2002	38	37	42
Spring 2002	41	44	47

By Area	Urban	Rural
Winter 2002	40	34
Spring 2002	45	40

Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- Optimism about the future of the economy is up again, from 39% in January to 44% in May, as the economy continues to improve. Since October of last year, optimism has increased much more dramatically among higher income earners (up 26 points) and persons with university education (up 29 points).
- Canadians are most likely to base their views on the state of the economy on conventional economic indicators such as the unemployment rate (see Communication Canada, *Listening to Canadians*, Winter 2002, pp. 18–19). As the national unemployment rate trended downward slightly from 7.9% in January 2002 to 7.6% in April, media coverage of declining unemployment may have contributed to increased optimism.
- Optimism is also higher among the following (see preceding page):
  - in Ontario (49%) and Prince Edward Island (49%);
  - among men (50%);
  - among people aged 55 and over (47%);
  - among urban dwellers (45%).



- Optimism about the future of the economy is up again, from 39% in January to 44% in May, as the economy continues to improve. Since October of last year, optimism has increased much more dramatically among higher income earners (up 26 points) and persons with university education (up 29 points).
- Canadians are most likely to base their views on the state of the economy on conventional economic indicators such as the unemployment rate (see Communication Canada, *Listening to Canadians*, Winter 2002, pp. 18–19). As the national unemployment rate trended downward slightly from 7.9% in January 2002 to 7.6% in April, media coverage of declining unemployment may have contributed to increased optimism.
- Optimism is also higher among the following (see preceding page):
  - in Ontario (49%) and Prince Edward Island (49%);
  - among men (50%);
  - among people aged 55 and over (47%);
  - among urban dwellers (45%).

Evaluation of Government Performance: By Province/Region

"Generally speaking, how would you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither good nor bad?"

Spring 2002

By Province/Region	% saying good (5, 6, 7)	% saying neither (4)	% saying poor (1, 2, 3)
CANADA	27	32	41
BC	23	22	53
AB	19	23	58
SK	21	25	53
MB	32	28	40
ON	31	30	39
QC	23	46	30
PE	43	31	25
NF	32	36	32
Atl.	33	33	32
Terr.	30	32	38

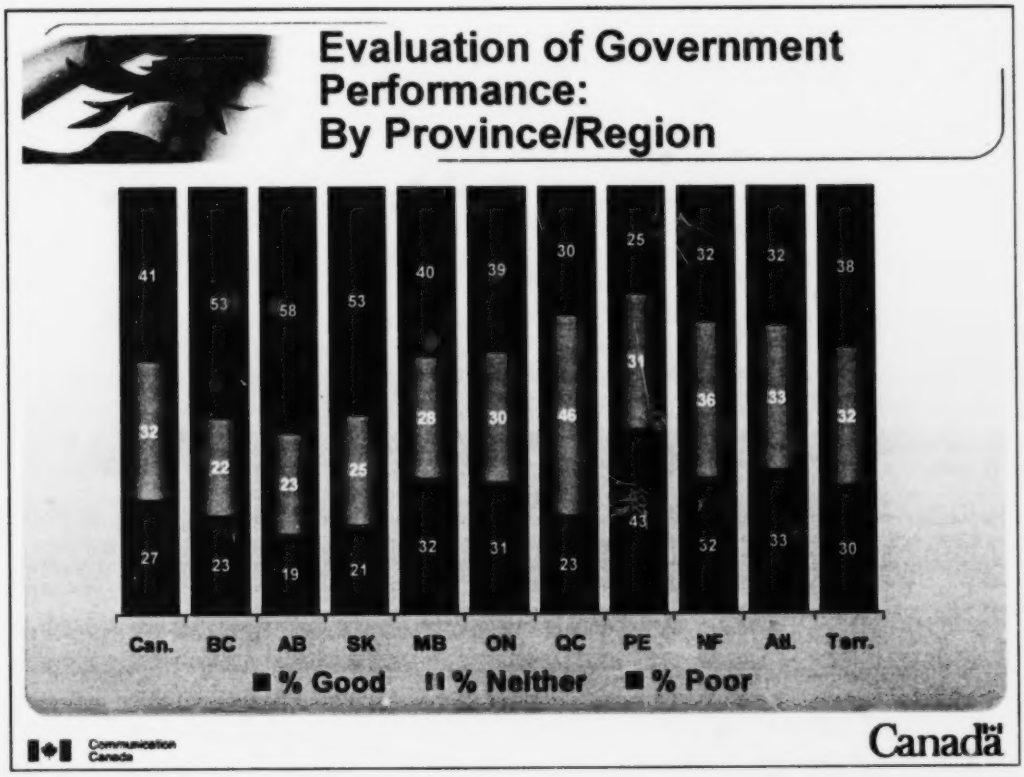
Note: Numbers may not add up to 100% due to "Don't know" responses.

% saying good performance (5, 6, 7)

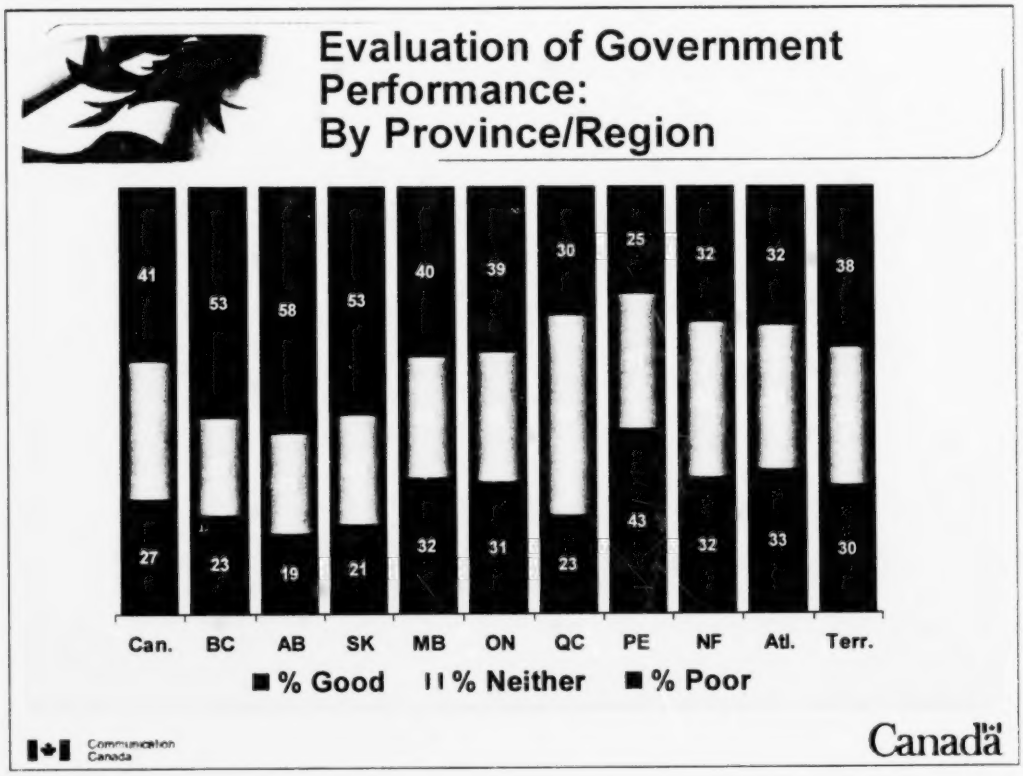
By Province/Region	Winter 2002	Spring 2002
CANADA	30	27
BC	22	23
AB	23	19
SK	28	21
MB	28	32
ON	34	31
QC	29	23
Atl.	33	33
Terr.	32	30

Demographic Variations:

- Among men and women, the good rating is the same (27%).
- By age group, younger adults (18 to 34) are the most likely to give good ratings (31%).
- 33% of Canadians with university degrees give the Government a positive rating, while those with less than high school education tend to give the least positive ratings (22%).
- Canadians with incomes of $60,000 and over are also more likely to give a positive rating (29%), while those with incomes $30,000 and less are less likely to give a positive rating (24%).



- Evaluation of the Government's overall performance has declined since the January 2002 survey. Twenty-seven per cent (27%) give the Government a good evaluation, versus 30% in January 2002.
- The overall evaluation varies considerably by region.
- Negative ratings are highest in the West, especially in Alberta at 58%, but also at 53% in both British Columbia and Saskatchewan.
- In Manitoba, overall evaluations tend to be more positive (32% good and 40% poor).
- In Ontario, evaluations are also more positive (31% good and 39% poor).
- In Quebec, while only 23% give the Government a good rating, neutral ratings are remarkably high (46%).
- Atlantic Canadians are almost evenly divided between good, positive and neutral evaluations. In Newfoundland and Labrador, one third of the respondents (32%) give the Government a good evaluation.



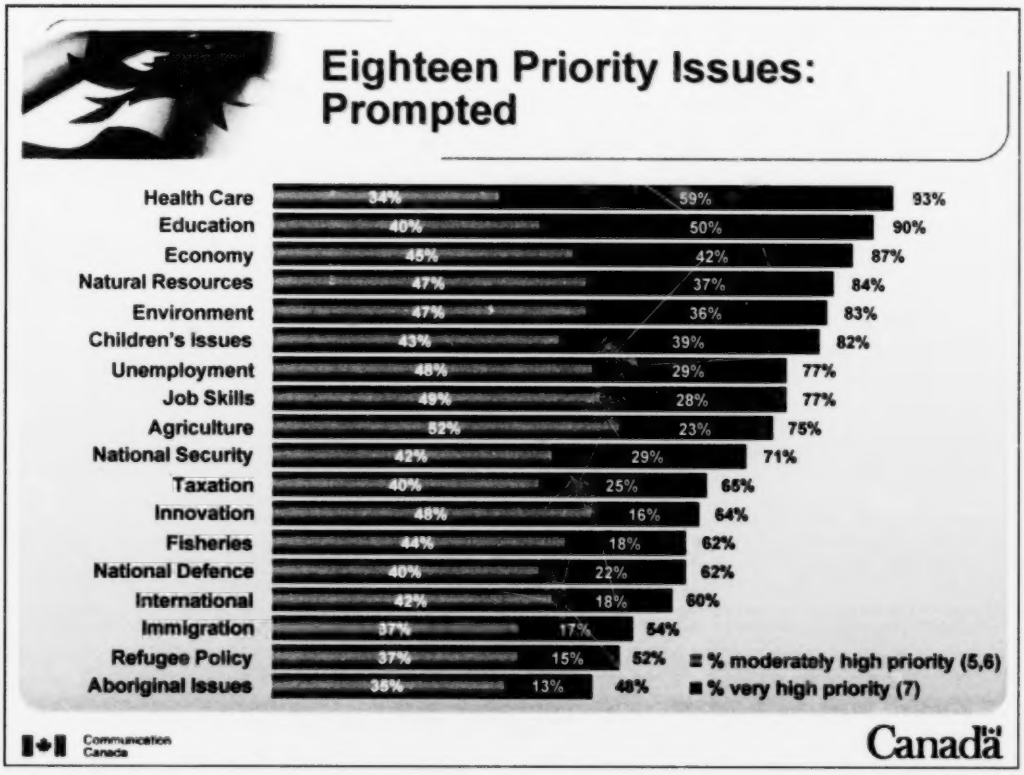
- Evaluation of the Government's overall performance has declined since the January 2002 survey. Twenty-seven per cent (27%) give the Government a good evaluation, versus 30% in January 2002.
- The overall evaluation varies considerably by region.
- Negative ratings are highest in the West, especially in Alberta at 58%, but also at 53% in both British Columbia and Saskatchewan.
- In Manitoba, overall evaluations tend to be more positive (32% good and 40% poor).
- In Ontario, evaluations are also more positive (31% good and 39% poor).
- In Quebec, while only 23% give the Government a good rating, neutral ratings are remarkably high (46%).
- Atlantic Canadians are almost evenly divided between good, positive and neutral evaluations. In Newfoundland and Labrador, one third of the respondents (32%) give the Government a good evaluation.

Eighteen Priority Issues: Prompted

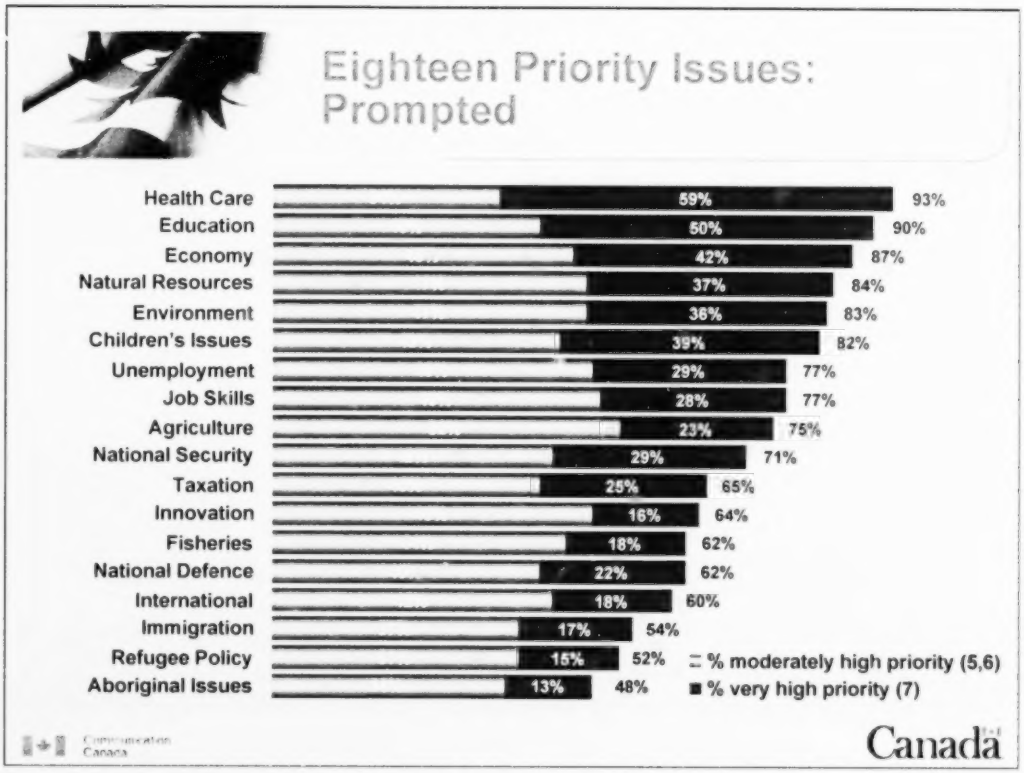
"Canada is facing a set of difficult challenges. Thinking not just of today but over the next five years, what priority should the Government of Canada place on each of the following areas? Please rate your response on a 7-point scale where 1 means the lowest priority, 7 means the highest priority and the mid-point 4 means middle priority. How about ..."

CANADA	Low priority	Middle priority	Moderately high priority	Very high priority	High priority
	% saying 1, 2, 3	% saying 4	% saying 5, 6	% saying 7	% saying 5, 6, 7
Health care	3	4	34	59	93
Education	3	7	40	50	90
Managing the economy	5	8	45	42	87
Managing Canada's natural resources	5	11	47	37	84
Environment	4	13	47	36	83
Children's issues	5	12	43	39	82
Unemployment	8	15	48	29	77
Improving Canadians' job skills	8	15	49	28	77
Agriculture/farming	6	18	52	23	75
Protecting national security	11	17	42	29	71
Taxation	11	23	40	25	65
Promoting innovation	10	24	48	16	64
Managing the fisheries	13	24	44	18	62
National defence	16	22	40	22	62
Representing Canada internationally	14	25	42	18	60
Immigration	19	26	37	17	54
Refugee policy	22	25	37	15	52
Aboriginal issues	23	28	35	13	48

Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- When Canadians are offered a set of issues and asked to rate their importance, health care continues to be the highest-rated priority issue, with 59% of Canadians according that issue a very high priority (7 on a scale from 1 to 7) and another 34% giving it moderately high priority (5 or 6 on a scale from 1 to 7). Education is a close second, with 50% giving it very high priority and 40% giving it moderately high priority. Two other quality of life issues, the environment and children's issues, also are found in the top third of the above set of issues.
- Among the economic issues, managing the economy gets very high priority from 42% and moderately high priority from 45%. Managing Canada's natural resources is also in the top third, and gets very high priority from 37% and moderately high priority from 47%.
- A number of issues related to the national or regional economies — unemployment, job skills, agriculture, taxation, innovation and fisheries — are found in the middle rung of priorities. Unemployment gets a very high priority from 29% and moderately high priority from 48%.
- International and security issues are found in the bottom half, with national security getting very high priority from 29% and moderately high priority from 42%. National security is followed by national defence and representing Canada internationally, which are in turn followed by immigration and refugee policy.
- Aboriginal issues get very high priority from 13% and moderately high priority from 35%.



- When Canadians are offered a set of issues and asked to rate their importance, health care continues to be the highest-rated priority issue, with 59% of Canadians according that issue a very high priority (7 on a scale from 1 to 7) and another 34% giving it moderately high priority (5 or 6 on a scale from 1 to 7). Education is a close second, with 50% giving it very high priority and 40% giving it moderately high priority. Two other quality of life issues, the environment and children's issues, also are found in the top third of the above set of issues.

- Among the economic issues, managing the economy gets very high priority from 42% and moderately high priority from 45%. Managing Canada's natural resources is also in the top third, and gets very high priority from 37% and moderately high priority from 47%.

- A number of issues related to the national or regional economies — unemployment, job skills, agriculture, taxation, innovation and fisheries — are found in the middle rung of priorities. Unemployment gets a very high priority from 29% and moderately high priority from 48%.

- International and security issues are found in the bottom half, with national security getting very high priority from 29% and moderately high priority from 42%. National security is followed by national defence and representing Canada internationally, which are in turn followed by immigration and refugee policy.

- Aboriginal issues get very high priority from 13% and moderately high priority from 35%.

Priority Rating (Selected Issues): By Province/Region

"Canada is facing a set of difficult challenges. Thinking not just of today but over the next five years, what priority should the Government of Canada place on each of the following areas? Please rate your response on a 7-point scale where 1 means the lowest priority, 7 means the highest priority and the mid-point 4 means middle priority. How about ..."

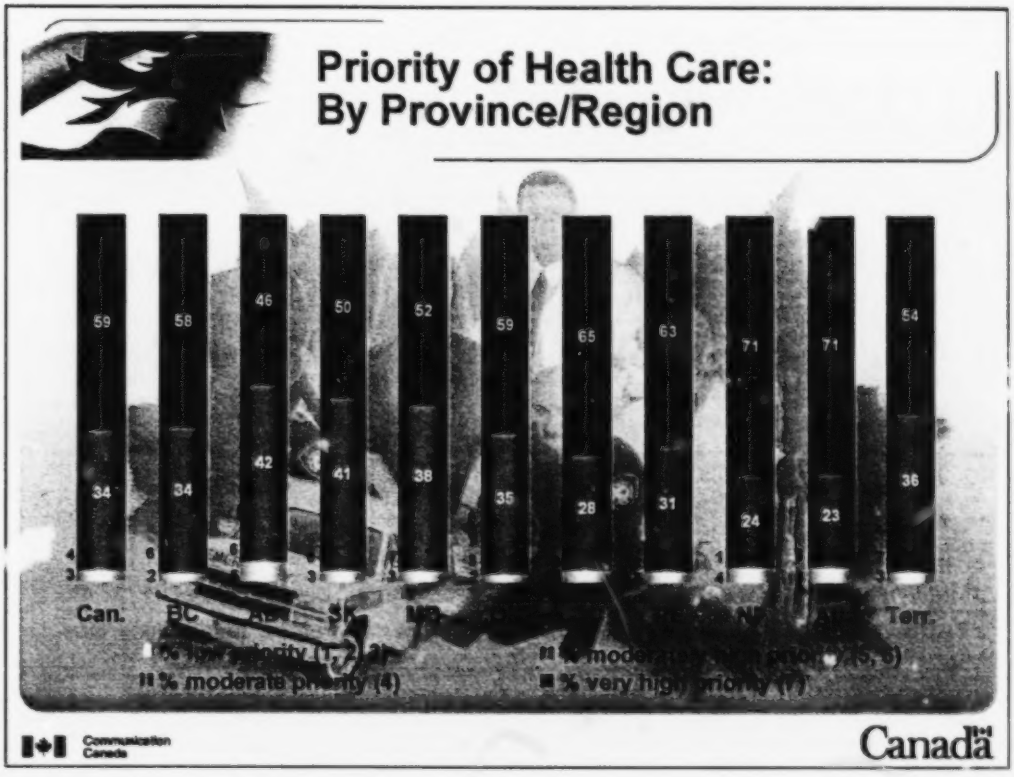
% saying high priority (5, 6, 7)

(Moderately high priority [5, 6] plus very high priority [7])

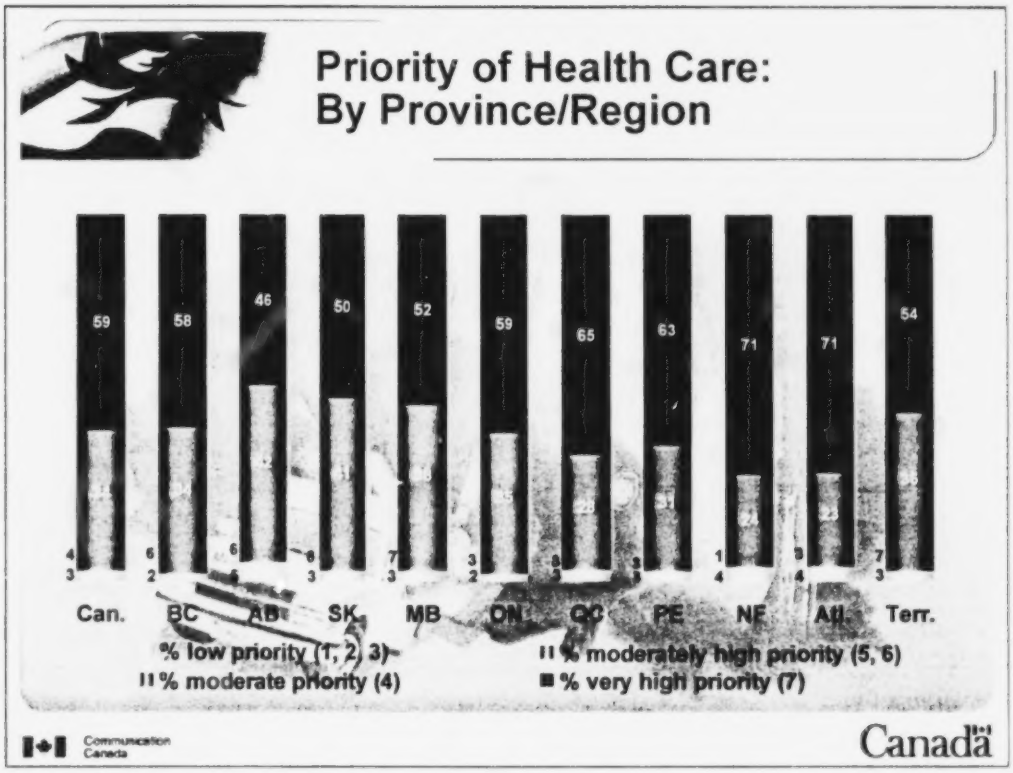
By Province/Region	Can.	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.	Terr.
Health care	**93**	**92**	**88**	**91**	**90**	**94**	**93**	**94**	**95**	**94**	**90**
Managing the economy	87	86	84	83	86	88	87	84	88	90	81
Unemployment	77	77	66	72	70	76	82	82	87	84	71
National defence	62	59	69	63	67	67	48	71	73	73	64
Protecting national security	71	64	75	69	71	77	62	80	80	79	70
Agriculture	75	72	76	84	79	78	70	78	73	72	70
Managing the fisheries	62	76	58	56	58	63	51	77	81	75	68
Aboriginal issues	48	54	41	51	52	51	40	54	53	50	61
Immigration	54	52	51	48	54	57	52	51	50	52	50
Environment	83	79	77	74	80	86	83	87	84	82	81
Managing Canada's natural resources	84	85	82	80	82	86	82	86	88	83	84
Education	90	91	88	86	89	91	89	93	93	94	90

CANADA	% saying low priority (1, 2, 3)	% saying moderate priority (4)	% saying moderately high priority (5, 6)	% saying very high priority (7)
Health care	**3**	**4**	**34**	**59**
Managing the economy	5	8	45	42
Unemployment	8	15	48	29
National defence	16	22	41	22
Protecting national security	11	17	41	29
Agriculture	6	18	51	23
Managing the fisheries	13	24	44	18
Aboriginal issues	23	28	35	13
Immigration	19	26	37	17
Environment	4	13	47	36
Managing Canada's natural resources	5	11	47	37
Education	3	7	40	50

Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- The priority of some issues tends to vary by province and region. Health care, however, gets the highest priority from every province and region of the country. This issue gets the relatively highest priority in Quebec and the Atlantic region, where 65% and 71% give it a very high priority (7 on a scale from 1 to 7).
- Other issues, such as managing the economy and the environment, also get high priority ratings all across the country (see preceding page).
- The priority tends to vary more for other issues (see preceding page as well).
- Three in ten Canadians (29%) give unemployment a very high rating (7 on a scale from 1 to 7) and another 48% give it a moderately high rating (5 or 6 on a scale from 1 to 7). The priority rating for unemployment tends to be highest in the Atlantic region and Quebec, where 84% and 82% give this issue a high priority. Only 66% give unemployment a high priority in Alberta (see preceding page).
- National defence gets a high priority rating (73%) in the Atlantic region (versus 62% for Canada as a whole) and a relatively lower priority rating in Quebec (48%).
- Agricultural issues get a high priority rating (84%) in Saskatchewan (versus 75% for Canada as a whole).
- Managing the fisheries gets a higher priority rating in the Atlantic region (75%) and British Columbia (76%).



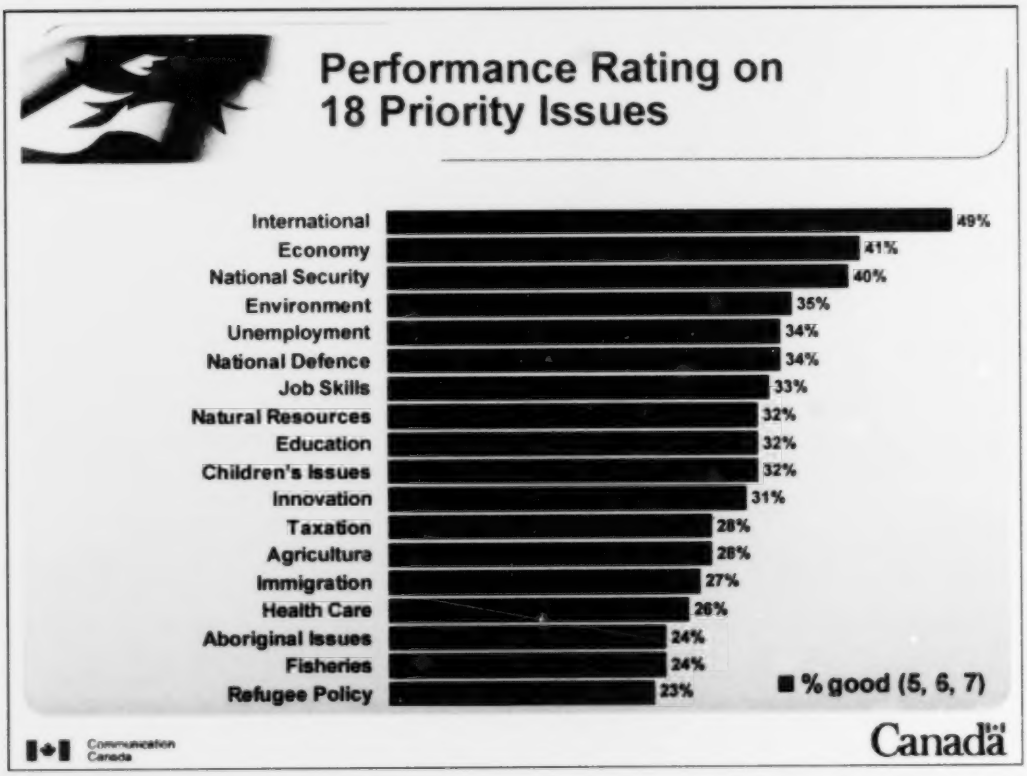
- The priority of some issues tends to vary by province and region. Health care, however, gets the highest priority from every province and region of the country. This issue gets the relatively highest priority in Quebec and the Atlantic region, where 65% and 71% give it a very high priority (7 on a scale from 1 to 7).
- Other issues, such as managing the economy and the environment, also get high priority ratings all across the country (see preceding page).
- The priority tends to vary more for other issues (see preceding page as well).
- Three in ten Canadians (29%) give unemployment a very high rating (7 on a scale from 1 to 7) and another 48% give it a moderately high rating (5 or 6 on a scale from 1 to 7). The priority rating for unemployment tends to be highest in the Atlantic region and Quebec, where 84% and 82% give this issue a high priority. Only 66% give unemployment a high priority in Alberta (see preceding page).
- National defence gets a high priority rating (73%) in the Atlantic region (versus 62% for Canada as a whole) and a relatively lower priority rating in Quebec (48%).
- Agricultural issues get a high priority rating (84%) in Saskatchewan (versus 75% for Canada as a whole).
- Managing the fisheries gets a higher priority rating in the Atlantic region (75%) and British Columbia (76%).

Performance Rating on 18 Priority Issues

"How would you rate the Government of Canada's performance in each of the following areas? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent and the midpoint 4 is neither. How about ...?"

CANADA	% saying poor (1, 2, 3)	% saying neither (4)	% saying good (5, 6, 7)
Representing Canada internationally	22	28	49
Managing the economy	31	28	41
Protecting national security	27	32	40
Environment	31	33	35
Unemployment	31	34	34
National defence	36	29	34
Improving Canadians' job skills	28	37	33
Managing Canada's natural resources	31	35	32
Education	37	30	32
Children's issues	33	33	32
Promoting innovation	25	40	31
Taxation	41	31	28
Agriculture/farming	32	38	28
Immigration	36	35	27
Health care	51	23	26
Aboriginal issues	35	38	24
Managing the fisheries	35	37	24
Refugee policy	37	36	23

Note: Numbers may not add up to 100% due to "Don't know" responses.



- Canadians were also asked to evaluate the Government's handling of these same 18 issues.
- The Government continues to get good ratings for its handling of some international and security issues. Half (49%) give the Government a good evaluation for representing Canada internationally and 40% give a good evaluation for protecting national security. The Government gets less favourable evaluations for immigration (27% good) and refugee policy (23% good).
- The Government continues to get relatively good evaluations for managing the economy (41% good) and unemployment (34% good).
- The Government's evaluations on quality of life issues are somewhat less positive. One in three (32%) give positive evaluations for both education and children's issues and 26% say good for health care.
- The Government's ratings on issues facing the primary sector of the economy are less favourable as well. Only 28% give a good evaluation for agricultural issues and 24% give a good evaluation for managing the fisheries.

Performance Rating (Selected Issues): By Province/Region

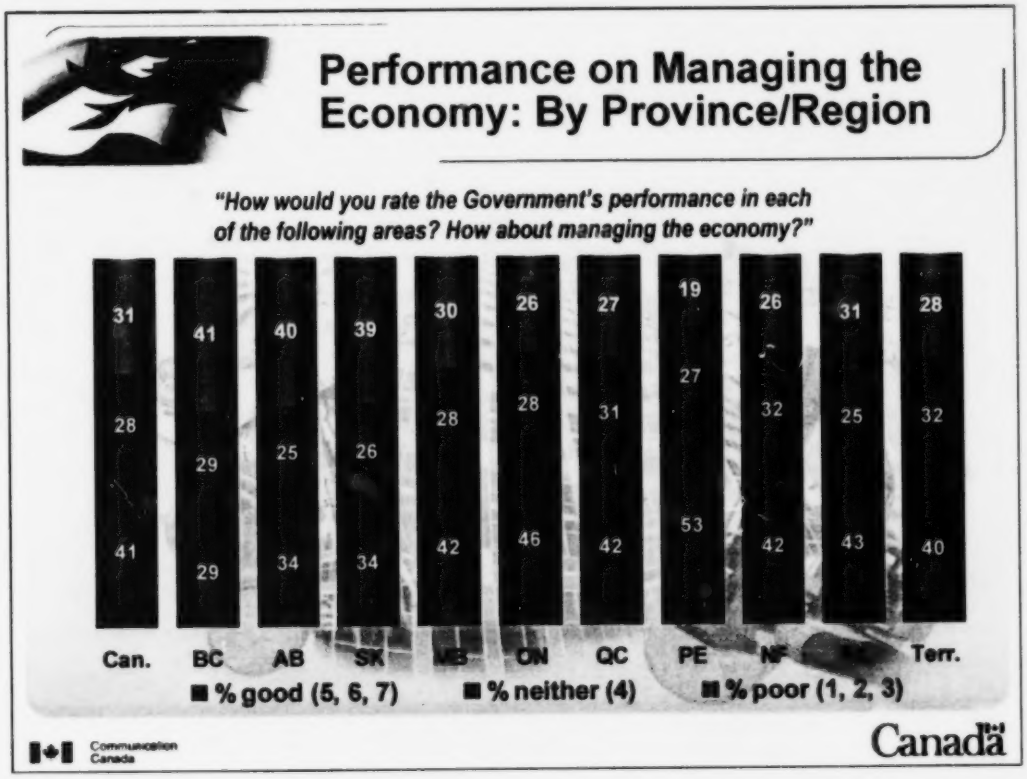
"How would you rate the Government of Canada's performance in each of the following areas? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent and the midpoint 4 is neither. How about...?"

By Province/Region	Can.	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.	Terr.
Health care	26	19	20	24	27	30	25	36	27	25	34
Managing the economy	**41**	**29**	**34**	**34**	**42**	**46**	**42**	**53**	**42**	**43**	**40**
Unemployment	34	24	32	30	38	39	34	40	39	35	34
National defence	34	30	25	30	32	33	38	39	46	43	33
Protecting national security	40	33	33	36	38	42	42	47	52	51	43
Agriculture	28	24	23	14	21	27	35	43	34	34	23
Managing the fisheries	24	21	19	15	20	24	28	37	22	27	25
Aboriginal issues	24	22	20	28	27	23	28	36	37	28	40
Immigration	27	17	20	22	29	27	32	32	35	32	26
Environment	35	33	34	34	32	34	37	41	39	40	36
Managing Canada's natural resources	32	22	30	31	33	32	36	42	34	38	34
Education	32	28	29	35	37	31	36	42	41	36	39

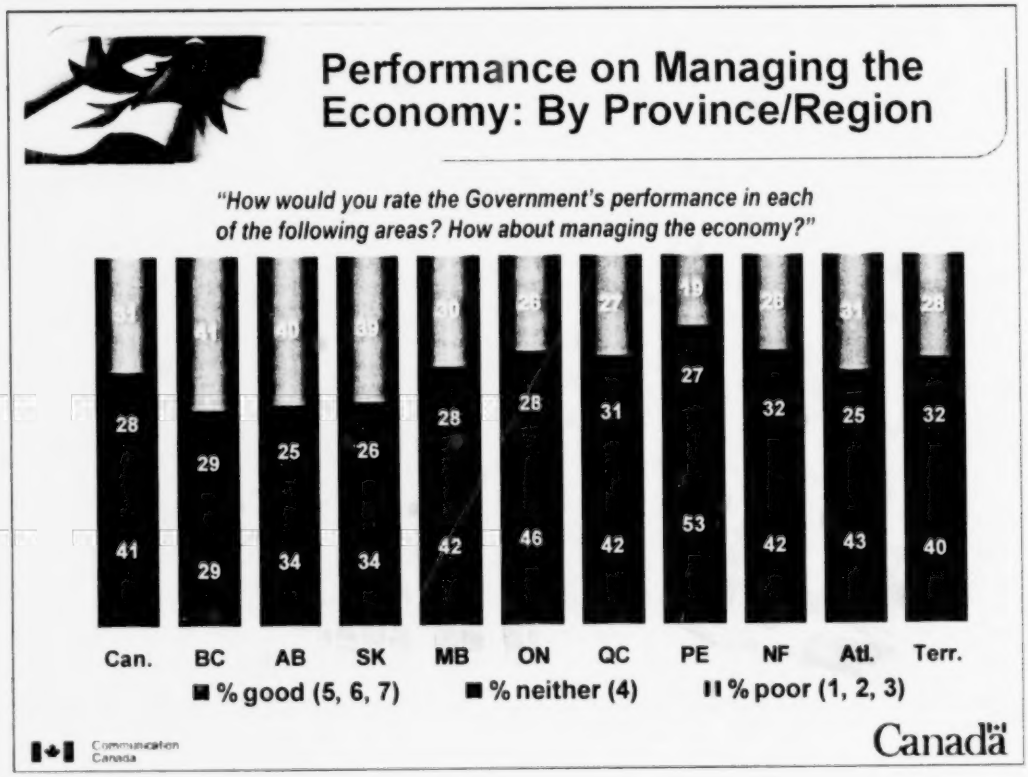
% saying good (5, 6, 7)

CANADA	% saying good (5, 6, 7)	% saying neither (4)	% saying poor (1, 2, 3)
Health care	26	23	51
Managing the economy	**41**	**28**	**31**
Unemployment	34	34	31
National defence	34	29	36
Protecting national security	40	32	27
Agriculture	28	38	32
Managing the fisheries	24	37	35
Aboriginal issues	24	38	35
Immigration	27	35	36
Environment	35	33	31
Managing Canada's natural resources	32	35	31
Education	32	30	37

Note: Numbers may not add up to 100% due to "Don't know" responses.



- The Government's ratings on managing the economy tend to be relatively good, although lower in the West (29% good in British Columbia and 34% in both Alberta and Saskatchewan). They are highest in Ontario (46% good).
- The Government's ratings on other issues vary by province and region as well (see preceding page).
- On health care, good ratings vary from 19% in British Columbia and 20% in Alberta to 30% in Ontario and 36% in Prince Edward Island.
- On managing natural resources, good ratings range from 22% in British Columbia to 34% in the territories, 36% in Quebec and 38% in the Atlantic region.
- In Saskatchewan and Manitoba, the Government gets good ratings on agricultural issues of 14% and 21% respectively. In Quebec and Prince Edward Island, good ratings are 35% and 43% respectively.
- On Aboriginal issues, good ratings range from 20% in Alberta and 22% in British Columbia to 37% in Newfoundland and Labrador and 40% in the territories.



- The Government's ratings on managing the economy tend to be relatively good, although lower in the West (29% good in British Columbia and 34% in both Alberta and Saskatchewan). They are highest in Ontario (46% good).
- The Government's ratings on other issues vary by province and region as well (see preceding page).
- On health care, good ratings vary from 19% in British Columbia and 20% in Alberta to 30% in Ontario and 36% in Prince Edward Island.
- On managing natural resources, good ratings range from 22% in British Columbia to 34% in the territories, 36% in Quebec and 38% in the Atlantic region.
- In Saskatchewan and Manitoba, the Government gets good ratings on agricultural issues of 14% and 21% respectively. In Quebec and Prince Edward Island, good ratings are 35% and 43% respectively.
- On Aboriginal issues, good ratings range from 20% in Alberta and 22% in British Columbia to 37% in Newfoundland and Labrador and 40% in the territories.

Mapping Priorities and Performance

"Canada is facing a set of difficult challenges. Thinking not just of today but over the next five years, what priority should the Government of Canada place on each of the following areas? Please rate your response on a 7-point scale where 1 means the lowest priority, 7 means the highest priority and the mid-point 4 means middle priority. How about ..."

"How would you rate the Government of Canada's performance in each of the following areas? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent and the midpoint 4 is neither. How about...?"

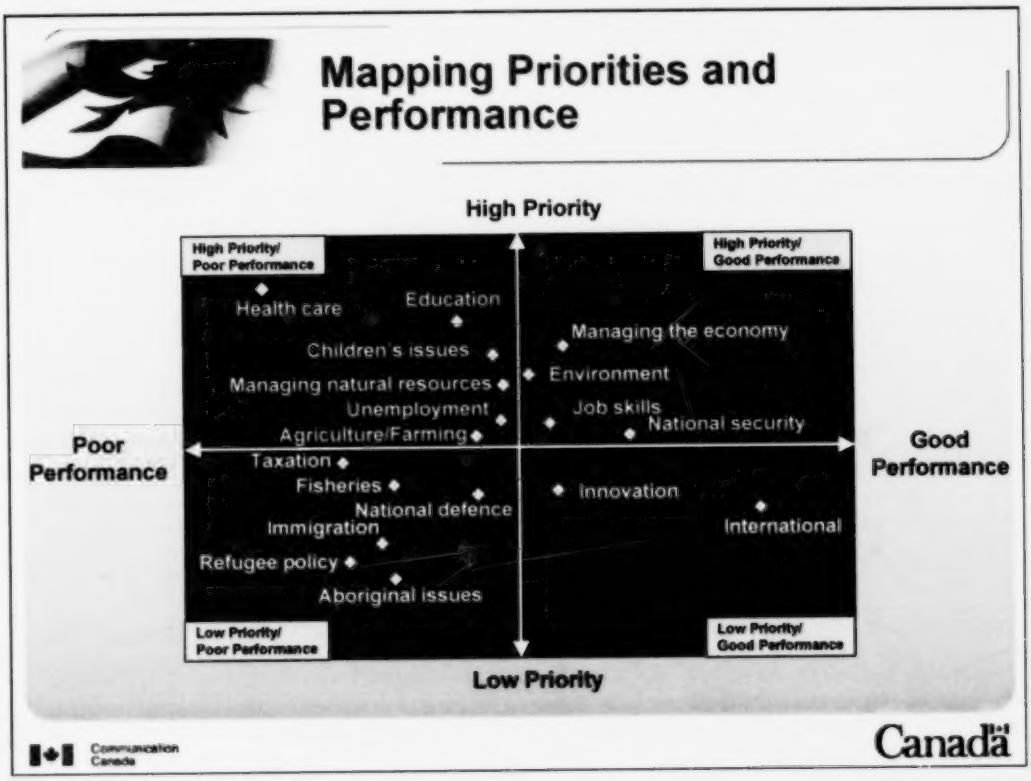
CANADA	Priority	Performance
	Mean on a 7-point scale (1=lowest; 7=highest)	Mean on a 7-point scale (1=terrible; 7=excellent; 4=neither good nor bad)
Health care	6.30 (93%)	3.47 (26%)
Education	6.12 (90%)	3.86 (32%)
Managing the economy	5.92 (87%)	4.06 (41%)
Children's issues	5.79 (82%)	3.93 (32%)
Managing Canada's natural resources	5.78 (84%)	3.95 (32%)
Environment	5.75 (83%)	4.00 (35%)
Improving Canadians' job skills	5.47 (77%)	4.04 (33%)
Unemployment	5.46 (77%)	3.96 (34%)
Agriculture/Farming	5.37 (75%)	3.90 (28%)
Protecting national security	5.33 (71%)	4.20 (40%)
Taxation	5.14 (65%)	3.65 (28%)
Promoting innovation	5.04 (64%)	4.04 (31%)
Managing the fisheries	4.97 (62%)	3.74 (24%)
National defence	4.95 (62%)	3.90 (34%)
Representing Canada internationally	4.91 (60%)	4.44 (49%)
Immigration	4.69 (54%)	3.73 (27%)
Refugee policy	4.59 (52%)	3.65 (23%)
Aboriginal issues	4.44 (48%)	3.74 (24%)
	Overall average mean = 5.33	

Note: Figures in brackets for priority refer to the percentage saying high priority (5, 6, 7 on a 7-point scale).
Note: Figures in brackets for performance refer to the percentage saying good performance (5, 6, 7 on a 7-point scale).

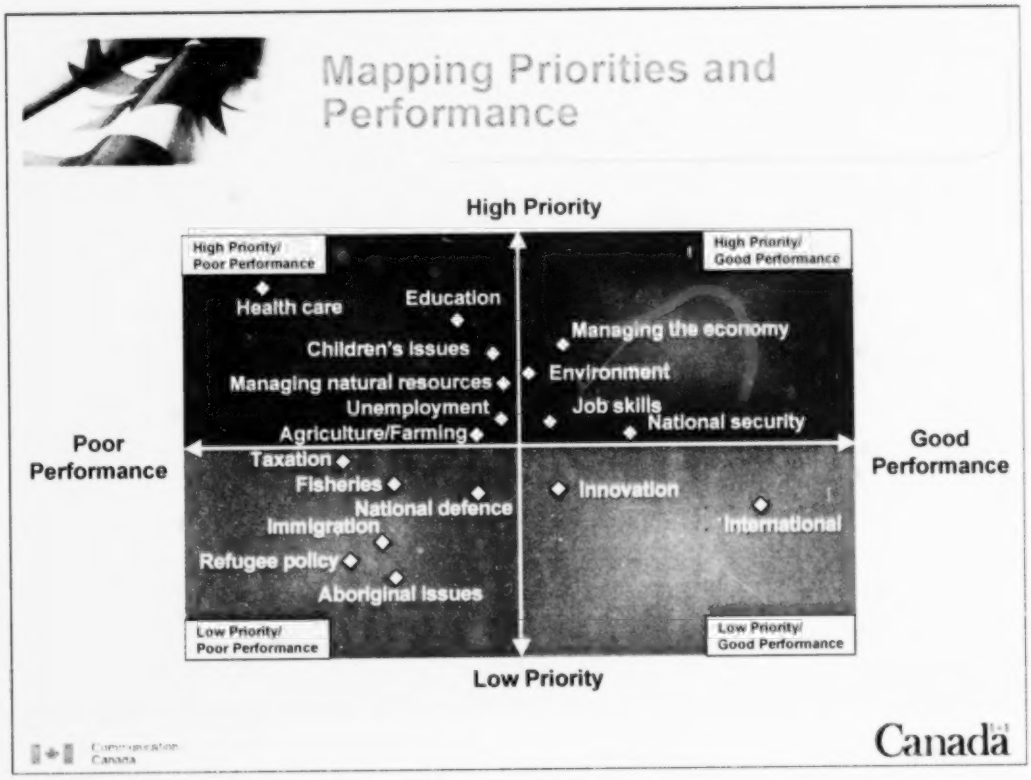
How the Issues Are Mapped

Priority: If an issue's score is equal to or greater than the overall average mean (5.33), it is placed in the upper half of the grid (high priority); if its score is less than the overall average mean (5.33), it is placed in the lower half (low priority).

Performance: If an issue's score is equal to or greater than 4 (the mid-point on the scale), it is placed on the right-hand side of the grid (good performance); if its score is less than 4 (the mid-point on the scale), it is placed on the left-hand side (poor performance).



- The chart above compares both the priority of the 18 issues, and the evaluation of the Government's performance on them.
- In the upper right box are found the issues that Canadians consider to be both high priority and on which the Government is seen to be doing relatively well. These are managing the economy, the environment, promoting job skills and protecting national security (for a description of how the relative positions of these issues were calculated, see preceding page).
- In the lower right box, innovation and representing Canada internationally get good evaluations from the public, although both are accorded somewhat lower levels of priority than some other issues.
- In the upper left box are found the issues that Canadians believe to be high priorities and on which they believe that the Government of Canada is performing poorly. Health care is the highest priority among the 18 issues and receives the lowest performance rating (see preceding page). Other issues in this box include education, children's issues, managing natural resources, unemployment, and agriculture and farming.
- In the lower left are the issues to which Canadians give a relatively lower priority and for which they give a less favourable evaluation. These include taxation, fisheries, national defence, immigration, refugee policy and Aboriginal issues.



- The chart above compares both the priority of the 18 issues, and the evaluation of the Government's performance on them.
- In the upper right box are found the issues that Canadians consider to be both high priority and on which the Government is seen to be doing relatively well. These are managing the economy, the environment, promoting job skills and protecting national security (for a description of how the relative positions of these issues were calculated, see preceding page).
- In the lower right box, innovation and representing Canada internationally get good evaluations from the public, although both are accorded somewhat lower levels of priority than some other issues.
- In the upper left box are found the issues that Canadians believe to be high priorities and on which they believe that the Government of Canada is performing poorly. Health care is the highest priority among the 18 issues and receives the lowest performance rating (see preceding page). Other issues in this box include education, children's issues, managing natural resources, unemployment, and agriculture and farming.
- In the lower left are the issues to which Canadians give a relatively lower priority and for which they give a less favourable evaluation. These include taxation, fisheries, national defence, immigration, refugee policy and Aboriginal issues.

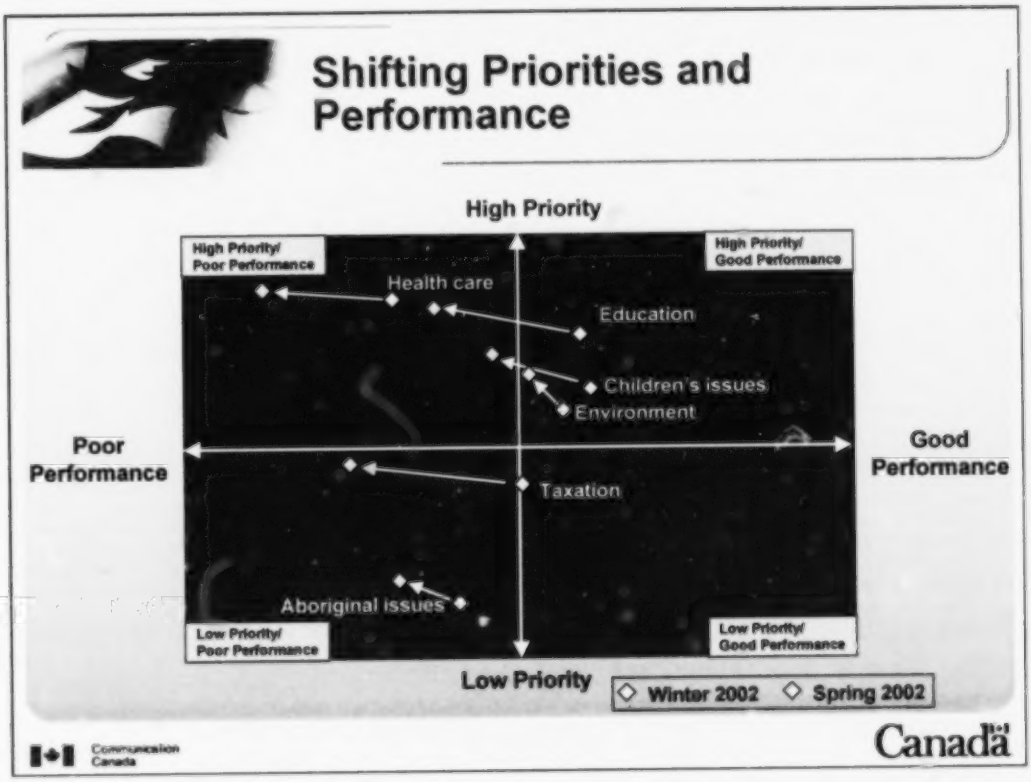
Shifting Priorities and Performance

"Canada is facing a set of difficult challenges. Thinking not just of today but over the next five years, what priority should the Government of Canada place on each of the following areas? Please rate your response on a 7-point scale where 1 means the lowest priority, 7 means the highest priority and the mid-point 4 means middle priority. How about …"

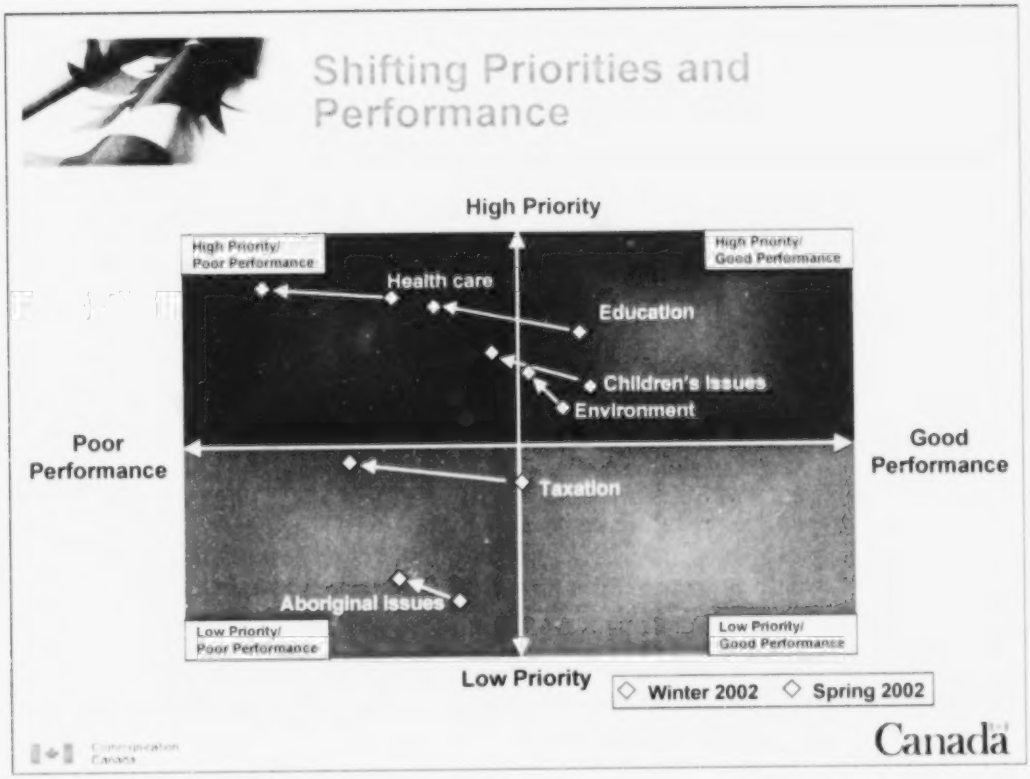
"How would you rate the Government of Canada's performance in each of the following areas? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent and the midpoint 4 is neither. How about ...?"

CANADA	Spring 2002		Winter 2002	
	Priority	Performance	Priority	Performance
	Mean on a 7-point scale (1=lowest priority; 7=highest priority)	Mean on a 7-point scale (1=terrible performance; 7=excellent performance; 4=neither good nor bad performance)	Mean on a 7-point scale (1=lowest priority; 7=highest priority)	Mean on a 7-point scale (1=terrible performance; 7=excellent performance; 4=neither good nor bad performance)
Health care	6.30 (93%)	3.47 (26%)	6.21 (90%)	3.74 (31%)
Children's issues	5.79 (82%)	3.93 (32%)	5.70 (81%)	4.14 (38%)
Aboriginal issues	4.44 (48%)	3.74 (24%)	4.32 (45%)	3.87 (29%)
Education	6.12 (90%)	3.86 (32%)	6.00 (87%)	4.15 (40%)
Environment	5.75 (83%)	4.00 (35%)	5.60 (79%)	4.10 (39%)

Note: Figures in brackets for priority refer to the percentage saying high priority (5, 6, 7 on a 7-point scale).
Note: Figures in brackets for performance refer to the percentage saying good performance (5, 6, 7 on a 7-point scale).



- This chart and the preceding page show the changes in priority and performance evaluation on five issues since January 2002.
- Since January, the priority of health care, children's issues, Aboriginal issues, education and the environment has increased.
- Conversely, the evaluation of the Government's performance on health care, children's issues, Aboriginal issues, education and the environment has declined.



- This chart and the preceding page show the changes in priority and performance evaluation on five issues since January 2002.
- Since January, the priority of health care, children's issues, Aboriginal issues, education and the environment has increased.
- Conversely, the evaluation of the Government's performance on health care, children's issues, Aboriginal issues, education and the environment has declined.

Net Performance on Perceptual Factors

"There are a number of different areas that may influence how citizens view the Government's performance. For each of the following how would you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither."

Spring 2002
Government of Canada (net performance rating)
(% saying good performance minus % saying poor performance)

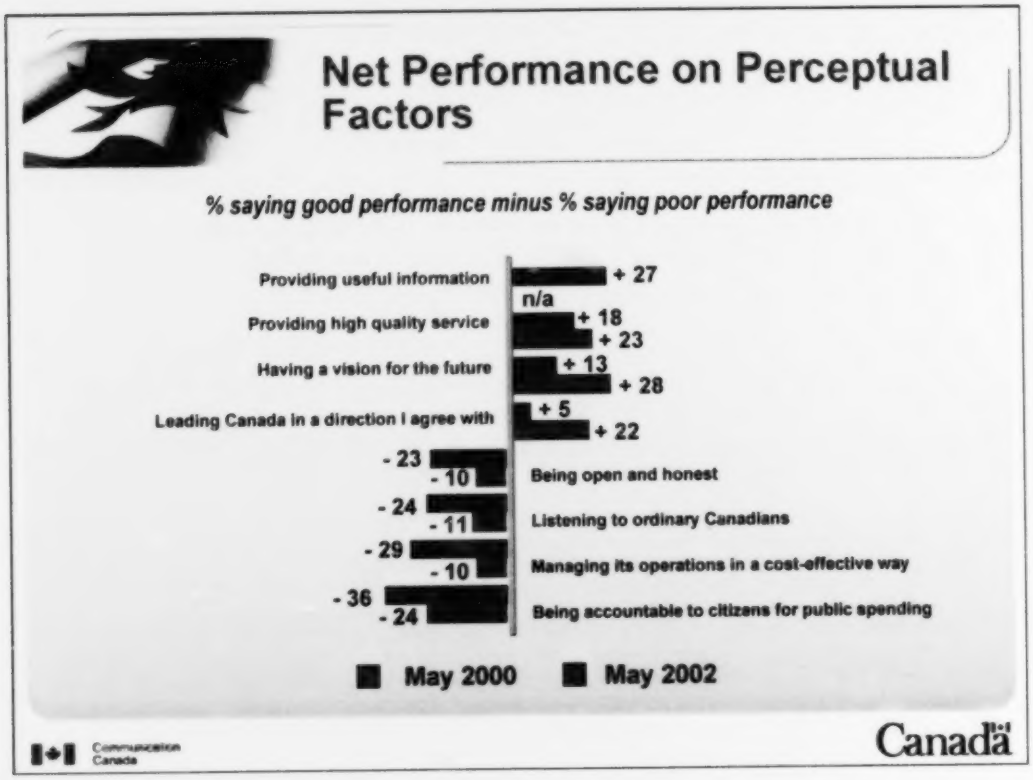
CANADA	% saying good performance (5, 6, 7)	% saying poor performance (1, 2, 3)	Net Perf. Rating	Change from Spring 2000
Providing useful information	48	21	+ 27	n/a
Providing high quality service	43	25	+ 18	▼5
Having a vision for the future	42	29	+ 13	▼15
Leading Canada in a direction I agree with	37	32	+ 5	▼17
Being open and honest	26	49	- 23	▼13
Listening to ordinary Canadians	25	49	- 24	▼13
Managing its operations in a cost-effective way	22	51	- 29	▼19
Being accountable to citizens for public spending	20	56	- 36	▼12

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to "Don't know" responses.
Note: ▲ means above average in comparison to the national average.
Note: ▼ means below average in comparison to the national average.

Spring 2000
Government of Canada (net performance rating)
(% saying good performance minus % saying poor performance)

CANADA	% saying good performance (5, 6, 7)	% saying poor performance (1, 2, 3)	Net Perf. Rating
Providing useful information	n/a	n/a	n/a
Providing high quality service	45	22	+ 23
Having a vision for the future	50	22	+ 28
Leading Canada in a direction I agree with	46	24	+ 22
Being open and honest	31	41	- 10
Listening to ordinary Canadians	30	41	- 11
Managing its operations in a cost-effective way	31	41	- 10
Being accountable to citizens for public spending	25	49	- 24

Note: Numbers may not add up to 100% due to "Don't know" responses.



- Perceptual factors refer to a wide range of factors beyond the spectrum of policy issues. They include perceptions of:
  - the utility of information and quality of service delivery;
  - the degree of cost-effective management of government operations;
  - the Government's accountability and transparency;
  - whether the Government is listening to the people;
  - whether the Government is leading Canada in a direction people agree with; and
  - whether the Government has a vision for the country's future.
- Canadians rate the Government of Canada highest on providing useful information and high quality service. While they also rate the Government positively on its vision for the future and leading Canada in a direction they agree with, evaluations are less favourable than they were two years ago.
- The Government has received and continues to receive more negative than positive evaluations for perceptions of listening to Canadians, transparency, managing operations in a cost-effective way and being accountable.

Perceptual Factors: By Province/Region

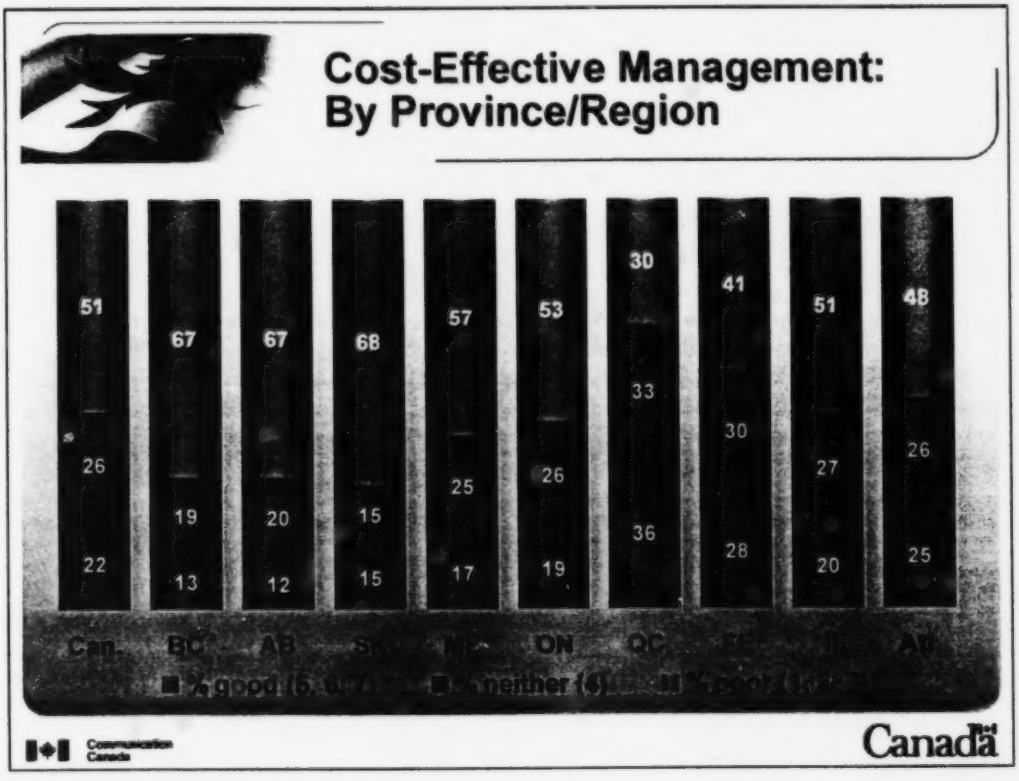
"There are a number of different areas that may influence how citizens view the Government's performance. For each of the following how would you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither."

Spring 2002

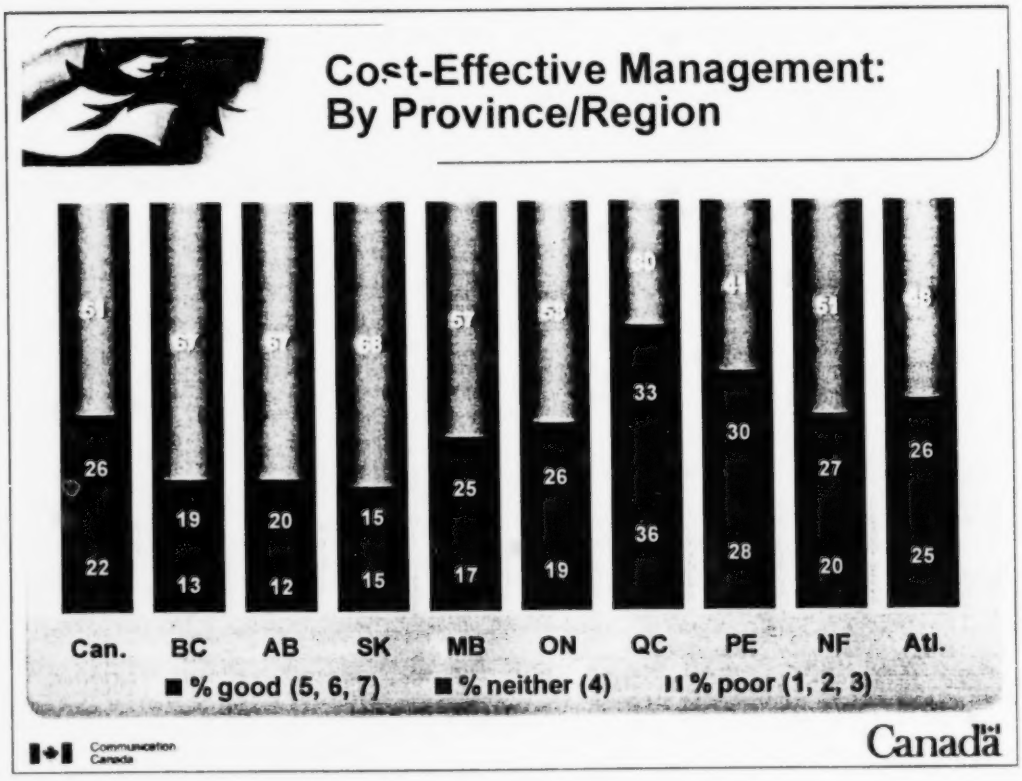
% saying good performance (5, 6, 7)

By Province/Region	Can.	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
Providing useful information	48	39	41	40	49	51	51	56	51	54
Providing high quality service	43	29	35	32	36	46	48	53	48	51
Having a vision for the future	42	32	34	32	40	45	47	48	52	49
Leading Canada in a direction I agree with	37	28	29	29	35	41	38	49	44	42
Being open and honest	26	22	18	18	20	26	33	31	23	28
Listening to ordinary Canadians	25	14	17	16	20	26	36	31	22	28
Managing its operations in a cost-effective way	**22**	**13**	**12**	**15**	**17**	**19**	**36**	**28**	**20**	**25**
Being accountable to citizens for public spending	20	13	12	13	17	20	30	26	21	22
Average of the above eight perceptual factors	**33**	**24 (▼9)**	**25 (▼8)**	**24 (▼9)**	**29 (▼4)**	**34 (▲1)**	**40 (▲7)**	**40 (▲7)**	**35 (▲2)**	**37 (▲4)**

Note: ▲ means above average in comparison to the national average.
Note: ▼ means below average in comparison to the national average.
Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.



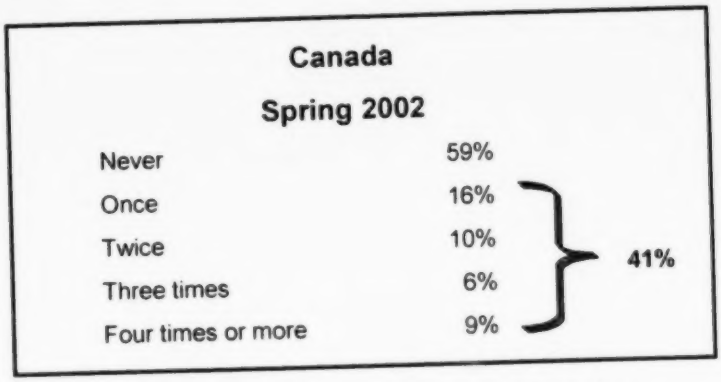
- The Government's ratings on the perceptual factors tend to vary widely by province and region.
- The Government's rating for managing its operations cost-effectively tends to be low in the West, where 13% in British Columbia, 12% in Alberta, 15% in Saskatchewan and 17% in Manitoba give a good evaluation. The Government gets a good rating from 36% in Quebec and 28% in Prince Edward Island.
- These trends hold for the other perceptual factors (see preceding page).
- For being accountable to citizens for public spending, the Government gets good ratings of 13% in British Columbia, 12% in Alberta and 13% in Saskatchewan, while its good ratings in Ontario and Quebec are 20% and 30% respectively.
- On listening to ordinary Canadians, the Government gets good ratings of 14% in British Columbia, 17% in Alberta and 16% in Saskatchewan. In Quebec and Prince Edward Island, 36% and 31% give good ratings.
- On leading Canada in a direction with which the respondents agree, evaluations compared to the preceding factors tend both to be more positive and to vary less between the provinces and regions. While 28% in British Columbia and 29% in both Saskatchewan and Alberta give the Government a good rating in this area, the Government's ratings are higher in Ontario (41%), Newfoundland and Labrador (44%) and Prince Edward Island (49%).



- The Government's ratings on the perceptual factors tend to vary widely by province and region.
- The Government's rating for managing its operations cost-effectively tends to be low in the West, where 13% in British Columbia, 12% in Alberta, 15% in Saskatchewan and 17% in Manitoba give a good evaluation. The Government gets a good rating from 36% in Quebec and 28% in Prince Edward Island.
- These trends hold for the other perceptual factors (see preceding page).
- For being accountable to citizens for public spending, the Government gets good ratings of 13% in British Columbia, 12% in Alberta and 13% in Saskatchewan, while its good ratings in Ontario and Quebec are 20% and 30% respectively.
- On listening to ordinary Canadians, the Government gets good ratings of 14% in British Columbia, 17% in Alberta and 16% in Saskatchewan. In Quebec and Prince Edward Island, 36% and 31% give good ratings.
- On leading Canada in a direction with which the respondents agree, evaluations compared to the preceding factors tend both to be more positive and to vary less between the provinces and regions. While 28% in British Columbia and 29% in both Saskatchewan and Alberta give the Government a good rating in this area, the Government's ratings are higher in Ontario (41%), Newfoundland and Labrador (44%) and Prince Edward Island (49%).

Service from the Government: Overall Rating

"In the past three months, approximately how often have you had contact with the Government of Canada for information or assistance?"



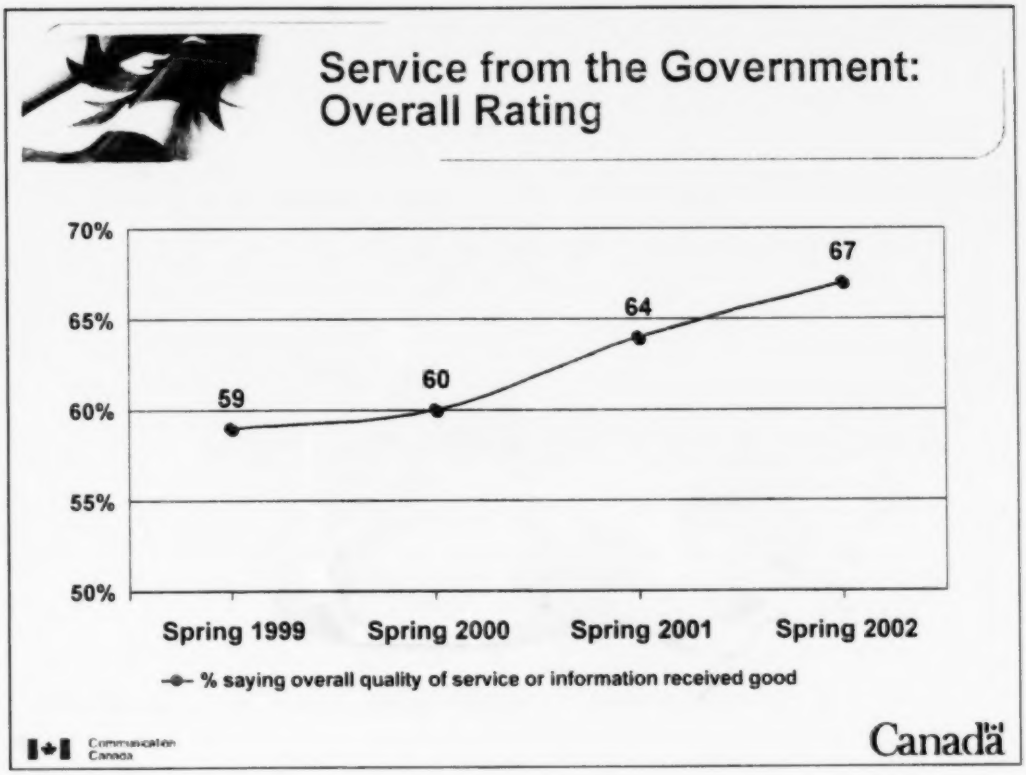
Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.

A follow-up question was posed to the 41% (or 1835) who had had at least one contact with the Government of Canada in the previous three months.

"And how do you rate the overall quality of the service or information you received? Please use a 7-point scale where 1 means very poor, 7 means very good and 4 means neither good nor poor."

% saying good (5, 6, 7)	67
% saying neither good nor bad (4)	18
% saying poor (1, 2, 3)	14

Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- In the three months prior to the survey, 41% of Canadians had contacted the Government of Canada for information or service (see preceding page).
- Overall satisfaction with service has risen steadily since spring 1999. In spring 1999, 59% of those who had contacted the Government of Canada described the service they received during their most recent contact as good. By spring 2002, that proportion had reached 67%.

Satisfaction with Service from the Government: By Province/Region

"In the past three months, approximately how often have you had contact with the Government of Canada for information or assistance?"

% who had had at least one contact

CANADA	**41**
BC	42
AB	43
SK	45
MB	46
ON	45
QC	32
PE	46
NF	41
Atl.	39

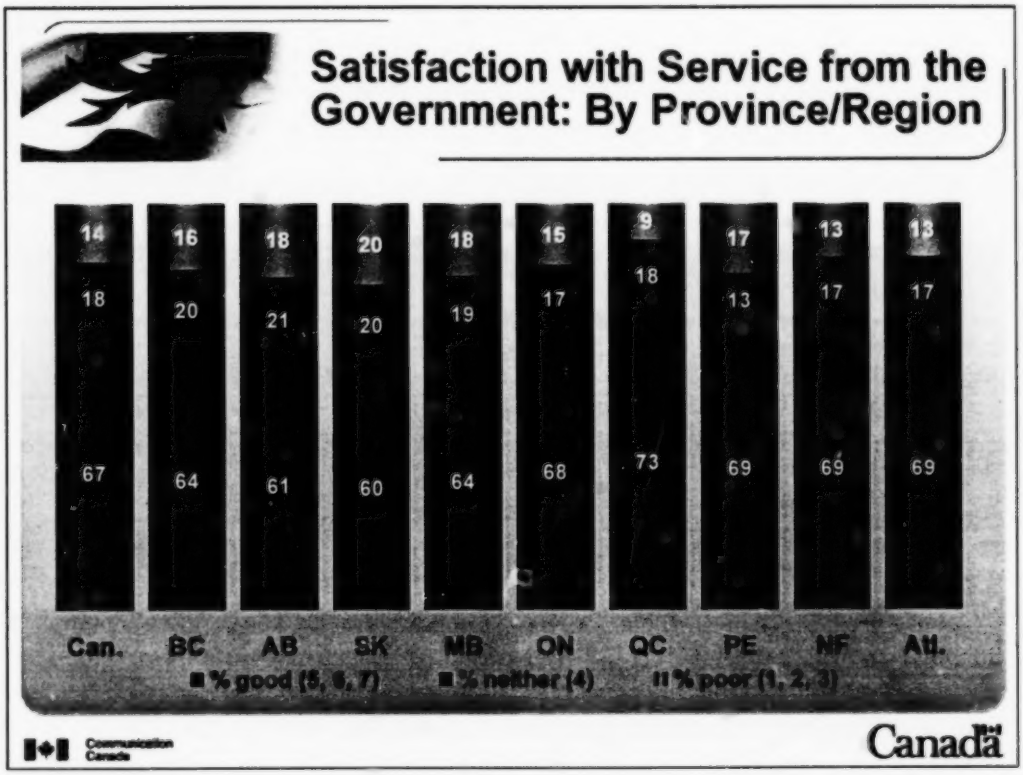
Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.

A follow-up question was posed to those who had had at least one contact with the Government of Canada in the previous three months.

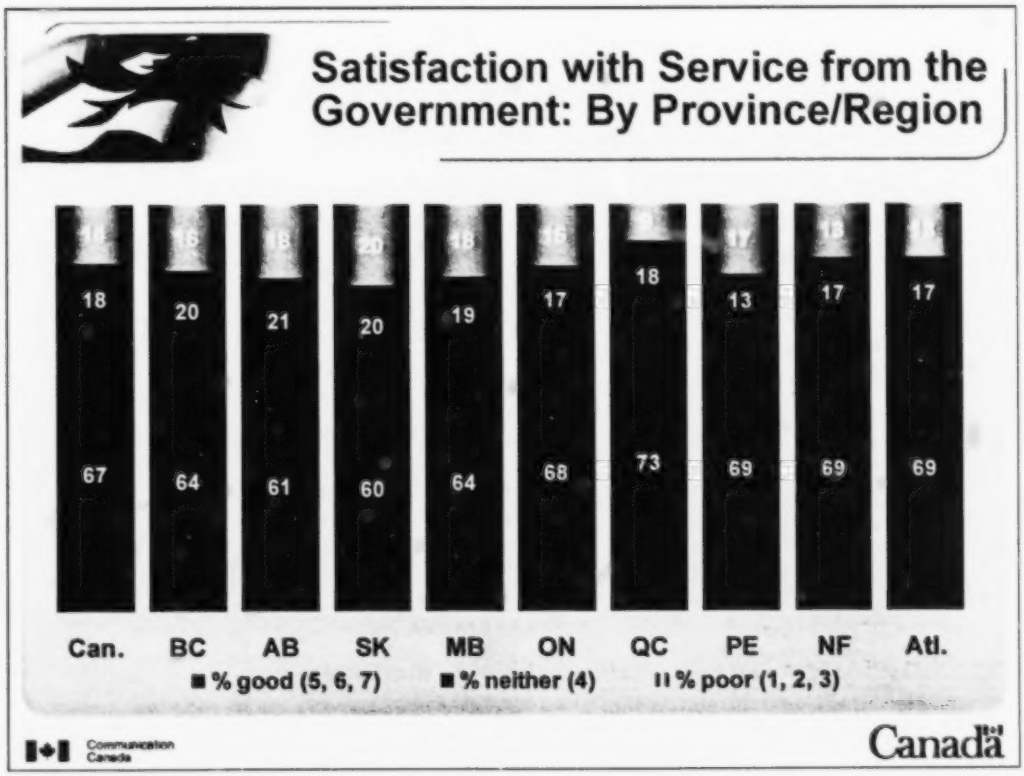
"And how do you rate the overall quality of the service or information you received? Please use a 7-point scale where 1 means very poor, 7 means very good and 4 means neither good nor poor."

By Province/Region	% saying good (5, 6, 7)	% saying neither (4)	% saying poor (1, 2, 3)
CANADA	67	18	14
BC	64	20	16
AB	61	21	18
SK	60	20	20
MB	64	19	18
ON	68	17	15
QC	73	18	9
PE	69	13	17
NF	69	17	13
Atl.	69	17	13

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- The level of contact with the Government for information or service varies moderately across Canada, ranging from 32% in Quebec to 45% in both Ontario and Saskatchewan and 46% in both Prince Edward Island and Manitoba (see preceding page).
- Ratings on satisfaction with the most recent contact tend to be very positive all across the country. Two out of three (67%) rate the quality of service from their most recent contact with the Government as good. The percentage giving a good rating is high everywhere, ranging from 60% in Saskatchewan to 73% in Quebec.



- The level of contact with the Government for information or service varies moderately across Canada, ranging from 32% in Quebec to 45% in both Ontario and Saskatchewan and 46% in both Prince Edward Island and Manitoba (see preceding page).
- Ratings on satisfaction with the most recent contact tend to be very positive all across the country. Two out of three (67%) rate the quality of service from their most recent contact with the Government as good. The percentage giving a good rating is high everywhere, ranging from 60% in Saskatchewan to 73% in Quebec.

State of Health Care System

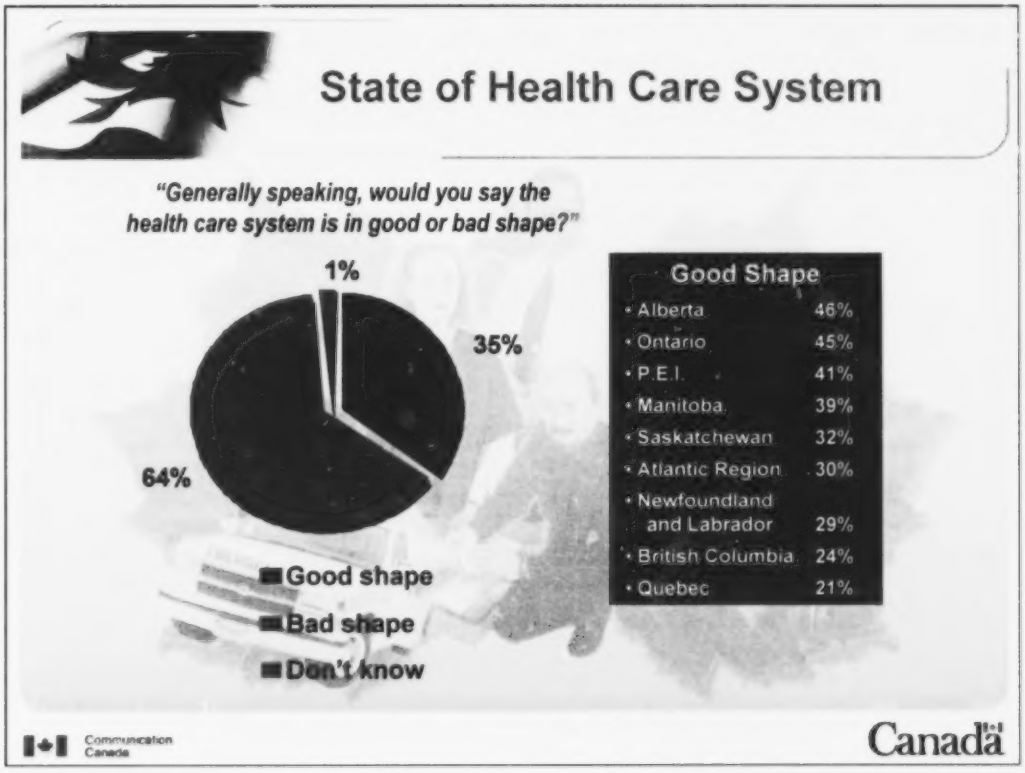
"Generally speaking, would you say the health care system is in good or bad shape?"

By Province/Region	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
% saying good shape	35	24	46	32	39	45	21	41	29	30
% saying bad shape	64	75	54	57	59	54	78	59	69	69
% saying don't know	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1

By Province/Region	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
% saying very good shape	3	1	5	4	3	3	1	4	3	2
% saying somewhat good shape	32 } 35	23	41	28	36	42	20	37	26	28
% saying somewhat bad shape	38 } 64	37	38	39	40	35	44	43	40	37
% saying very bad shape	26 }	38	16	28	19	19	34	16	29	32
% saying don't know	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.

- The demographic groups that are most likely to say the health care system is in bad shape (somewhat or very) are women (69%), persons with incomes of $30K or less (69%) and those aged 35-54 (69%).



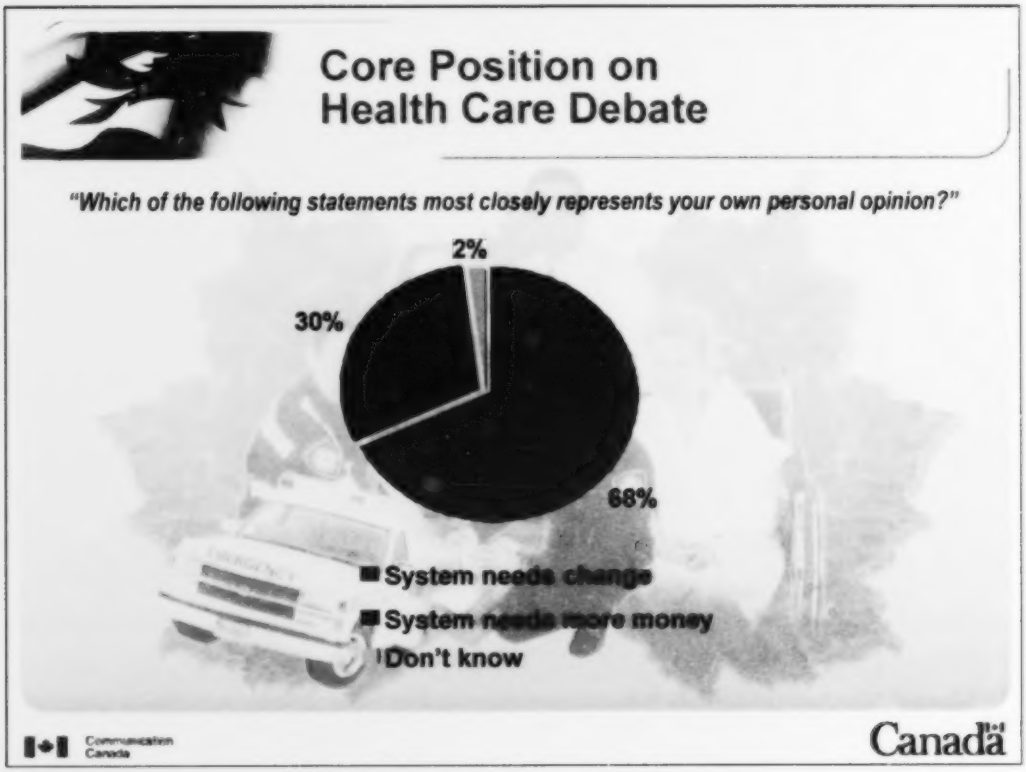
- Health care was again found by the spring 2002 *Listening to Canadians* survey to be Canadians' highest priority. This is the beginning, then, of a special 12-page section on attitudes toward the health care system in Canada.
- About one out of three Canadians, or 35%, believe the health care system is in good shape. Residents of Alberta (46%), Ontario (45%) and Prince Edward Island (41%) are most likely to believe that the health care system is in good shape. The lowest proportions of those who feel the health system is in good shape are found in British Columbia (24%) and Quebec (21%).
- A strong majority of Canadians, 64%, say the health care system is in bad shape. Of this 64%, 38% believe that the system is in somewhat bad shape and 26% believe it is in very bad shape. This belief is most prevalent in Quebec (78%) and British Columbia (75%) and least prevalent in Ontario (54%) and Alberta (54%) (see preceding page).

Core Position on Health Care Debate

"Which of the following statements most closely represents your own personal opinion?"

By Province/Region % saying:	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
I think it is time that we made significant changes to improve the health care system in Canada.	68	74	68	69	73	63	71	62	64	63
I don't think we need to change the current system, we just need more money.	30	22	30	28	24	34	28	36	35	36
Don't know	2	4	2	3	3	2	2	2	1	1

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- A strong majority of Canadians, 68%, believe that the health care system needs significant changes rather than just increased funding. British Columbians (74%) are more likely than other Canadians to believe that the system needs change.
- On the other hand, three in ten Canadians (30%) believe that increased funding will be sufficient to improve the health care system. This belief is somewhat more widely held in the Atlantic region (36%), notwithstanding the fact that a majority of Atlantic Canadians (63%) also believe that the system needs fundamental change.

Commission on the Future of Health Care in Canada

"Have you heard about the Commission on the Future of Health Care in Canada headed by former Saskatchewan premier Roy Romanow?"

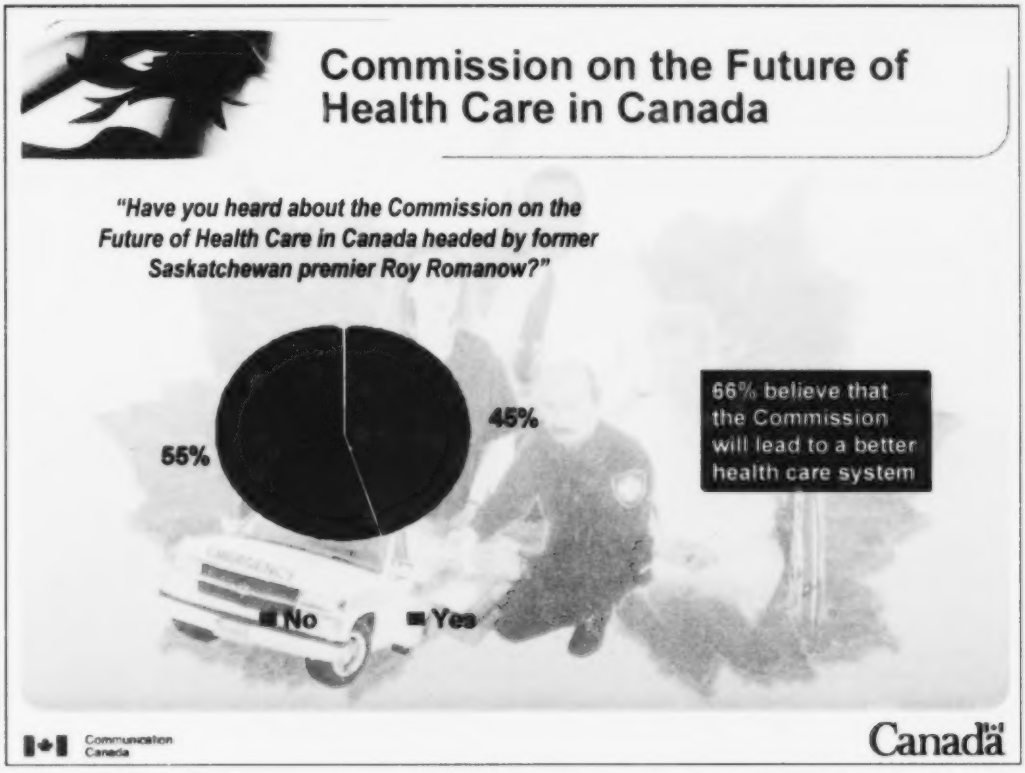
By Province/Region	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
% saying yes	45	47	56	74	59	48	26	62	50	49
% saying no	55	53	44	26	41	52	74	38	49	51

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.

"As you may or may not know, in May 2001, the Government of Canada launched a Commission on the Future of Health Care in Canada also known as the Romanow Commission. The main purpose of the Commission was to conduct consultations with ordinary Canadians, provincial and territorial governments, and health professionals about the health care system. Do you think this Romanow Commission will lead to a better or a worse health care system in Canada?"

By Province/Region	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
% saying much better	9 } 66	9	9	9	11	10	7	8	11	10
% saying somewhat better	57 }	57	59	61	59	57	55	66	62	59
% saying somewhat worse	11	8	13	12	8	10	14	9	11	9
% saying much worse	4	3	3	5	1	4	5	2	2	3
% saying don't know	19	24	16	13	21	20	18	15	15	19

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- Canadians were asked if they were aware of the Commission on the Future of Health Care in Canada.
- Nearly half (45%) have heard of the Commission. Awareness is highest in Saskatchewan (74%), Prince Edward Island (62%), Manitoba (59%) and Alberta (56%), and is lowest in Quebec (26%) (see preceding page).
- A strong majority, 66%, believe the Romanow Commission will lead to a better health care system in Canada. The view that the Commission will lead to a better health care system is widely held across the country, ranging from 62% (7% say much better and 55% say somewhat better) in Quebec to 74% in Prince Edward Island (8% say much better and 66% say somewhat better).

Experience with Health Care System

"And how would you rate the overall quality of health care service you received? Please rate your response on a 7-point scale where 1 means terrible, and 7 means excellent" (Excludes respondents who had never visited a family doctor, been hospitalized or had to go to an emergency room)

CANADA	
% saying good (5, 6, 7)	71
% saying neither (4)	12
% saying poor (1, 2, 3)	16
% saying don't know	1

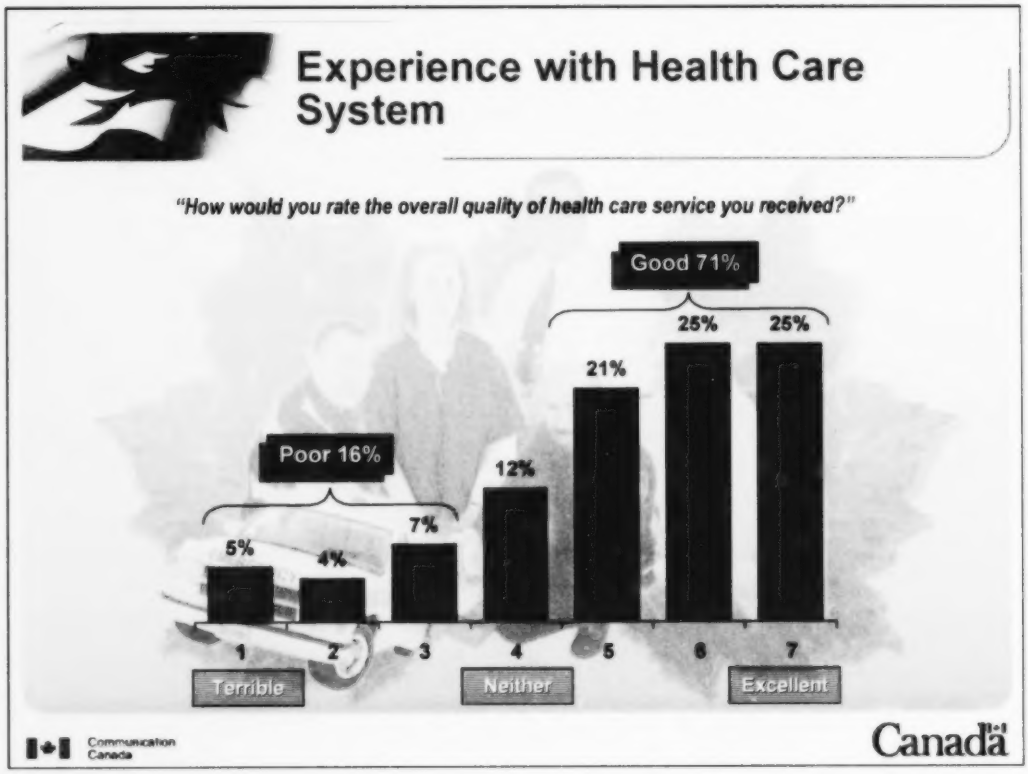
Note: Reduced national sample size, n=4520; question not posed to residents of the territories.

- There are no significant regional variations.
- The demographic group most likely to rate the overall quality of health care received as good are those aged 55 years and older (81%).

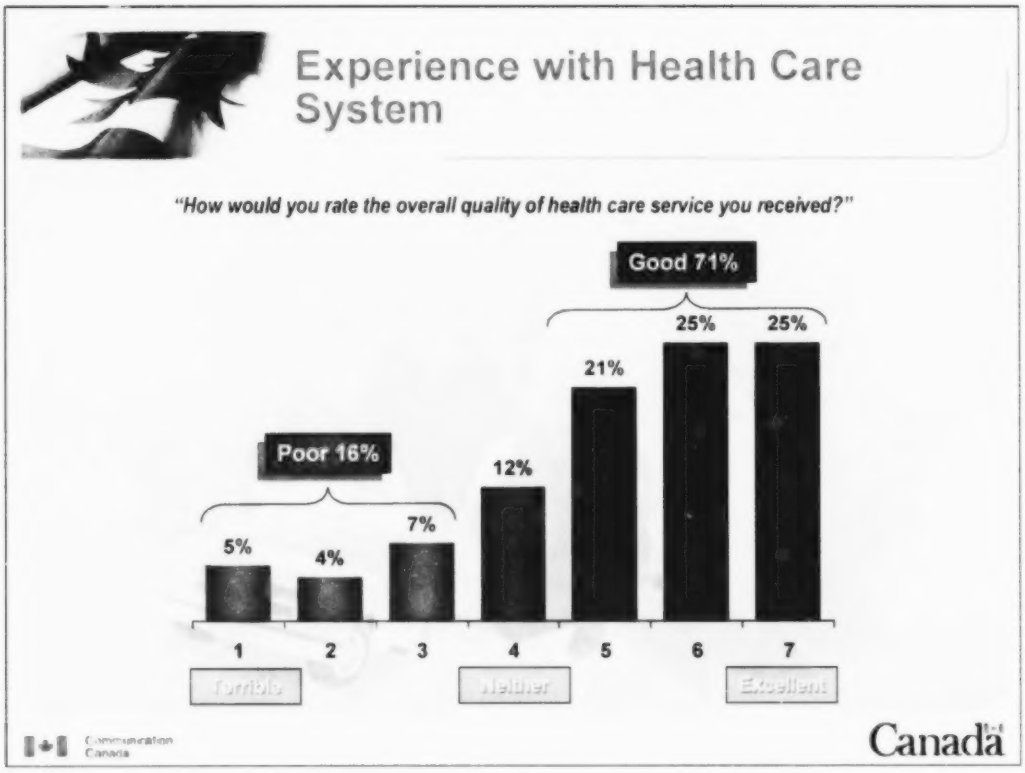
Overall Quality of Health Care Received

CANADA	Say health care system is in good shape	Say health care system is in bad shape
% saying good (5, 6, 7)	40	59
% saying neither (4)	24	75
% saying poor (1, 2, 3)	19	79

Note: Numbers may not add up to 100% due to "Don't know" responses.



- While 64% of Canadians believe that the health care system is in bad shape, another strong majority (71%) report that they got good service on their last visit to either their family physician or the hospital. Only 16% rate their experience with the system as being poor.
- Eight out of ten Canadians aged 55 and over (81%) rate the quality of health care received on their most recent contact as good (see preceding page).
- Those Canadians who received good service at their most recent contact are more likely to believe that the health care system is in good shape (see preceding page).



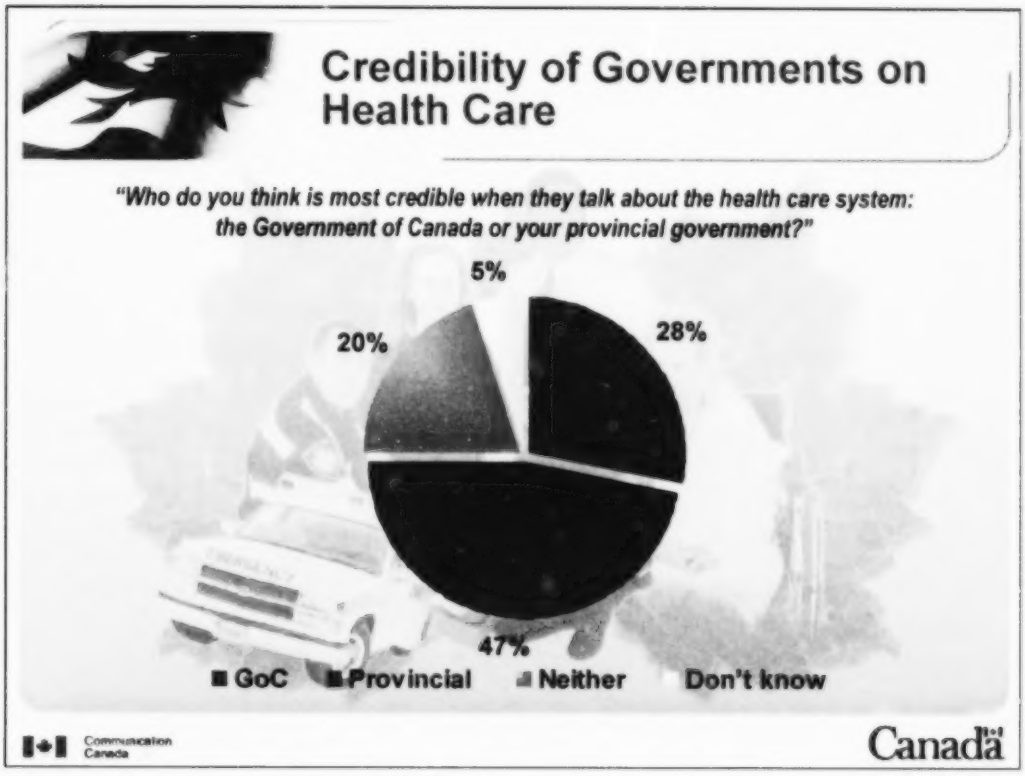
- While 64% of Canadians believe that the health care system is in bad shape, another strong majority (71%) report that they got good service on their last visit to either their family physician or the hospital. Only 16% rate their experience with the system as being poor.
- Eight out of ten Canadians aged 55 and over (81%) rate the quality of health care received on their most recent contact as good (see preceding page).
- Those Canadians who received good service at their most recent contact are more likely to believe that the health care system is in good shape (see preceding page).

Credibility of Governments on Health Care

"Who do you think is most credible when they talk about the health care system: the Government of Canada or your provincial government?"

By Province/Region % saying:	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	Atl.
Government of Canada	28	35	28	17	19	30	25	29	24	30
Provincial government	47	37	54	59	60	45	49	55	53	48
Neither	20	21	15	19	18	20	22	13	20	18
Don't know	5	6	4	5	2	6	4	3	2	4

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.



- Forty-seven percent of Canadians think their provincial government is more credible than the Government of Canada on the subject of the health care system. Residents of Manitoba (60%), Saskatchewan (59%), Prince Edward Island (55%) and Alberta (54%) are most likely to hold this view.
- Three in ten Canadians (28%) think the Government of Canada is more credible. Residents of British Columbia (35%) and Ontario (30%) are slightly more likely than other Canadians to believe the Government of Canada is the more credible source of information on the health care system.

Perceptions of Responsibility for the State of the Health Care System

"Who do you think is most responsible for the current state of the health care system?"

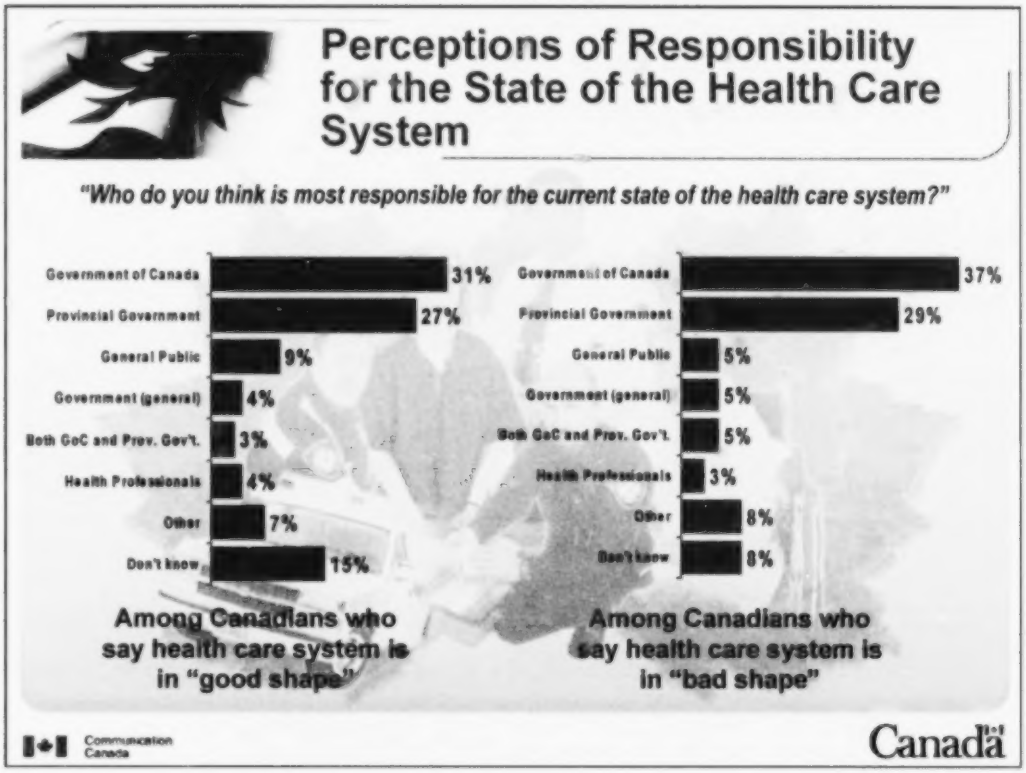
CANADA % saying:	Those saying health care system is in good shape (n=1511 or 35% of total population)	Those saying health care system is in bad shape (n=2959 or 64% of total population)	Total Canada (n=4520)
Government of Canada	31 (or 11% of total population)	37 (or 24% of total population)	35
Provincial government	27	29	28
General public/average Canadians	9	5	6
Government in general	4	5	5
Both federal and provincial governments	3	5	4
Health professionals (doctors, nurses, etc.)	4	3	4
Other	7	8	8
Don't know	15	8	10

Total Canada

By Province/Region % saying:	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	Atl.	PE	NF
Government of Canada	35	28	34	42	44	37	30	47	53	56
Provincial government	28	40	32	18	20	28	25	16	8	11
General public/average Canadians	6	6	7	9	7	6	6	9	11	7
Government in general	5	4	2	3	4	4	6	5	6	5
Both federal and provincial governments	4	3	2	3	3	3	8	3	3	3
Health professionals (doctors, nurses, etc.)	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
Other	8	7	8	8	8	7	12	10	7	4
Don't know	10	9	10	12	11	12	9	6	10	10

Note: Reduced national sample size, n=4520: question not posed to residents of the territories.
Note: Numbers may not add up to 100% due to rounding.

- Those most likely to say the Government of Canada is most responsible for the current state of the health care system are:
  - residents of Newfoundland and Labrador (56%), the Atlantic region (47%), Manitoba (44%) and Saskatchewan (42%)
  - persons 55 years of age and older (40%).



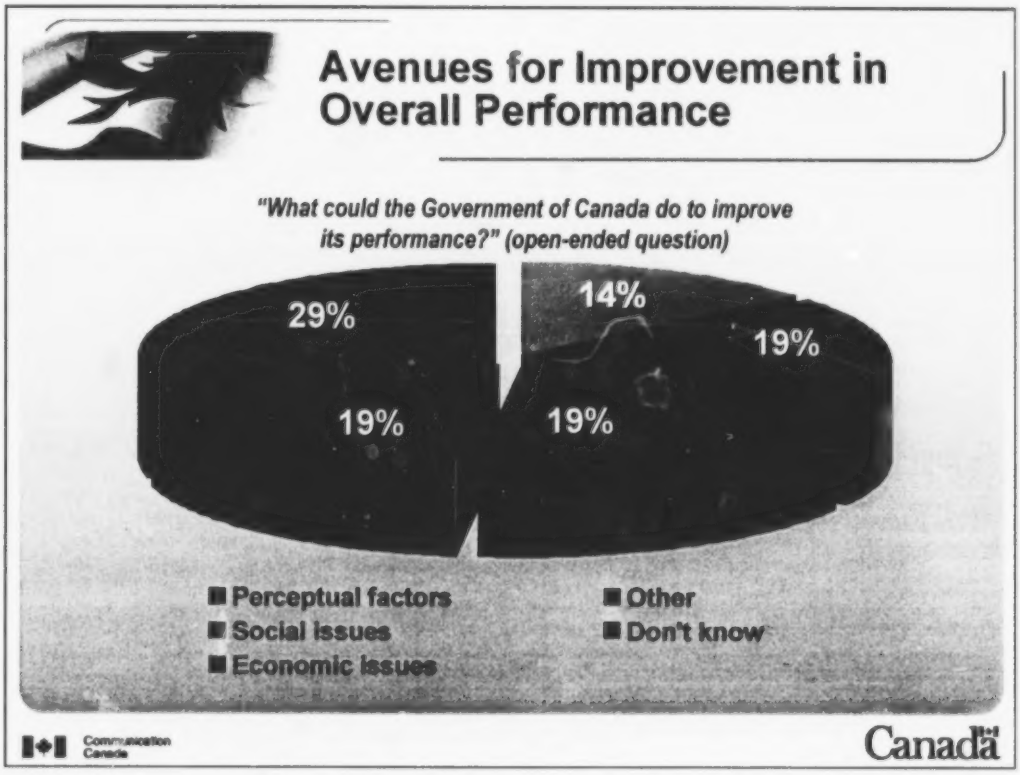
- Beliefs as to which level of government or institution in our society is responsible for the current state of the health care system are very diffuse.
- Among Canadians who believe that the system is in good shape, the Government of Canada (31%) and provincial governments (27%) are most likely to be considered responsible. Another 9% attribute responsibility for the system being in good shape to the actions of the general public, and 15% say they don't know.
- Among the Canadians who believe that the system is in bad shape, the Government of Canada (37%) is most likely to be considered responsible for this, followed by provincial governments (29%).

Avenues for Improvement in Overall Performance

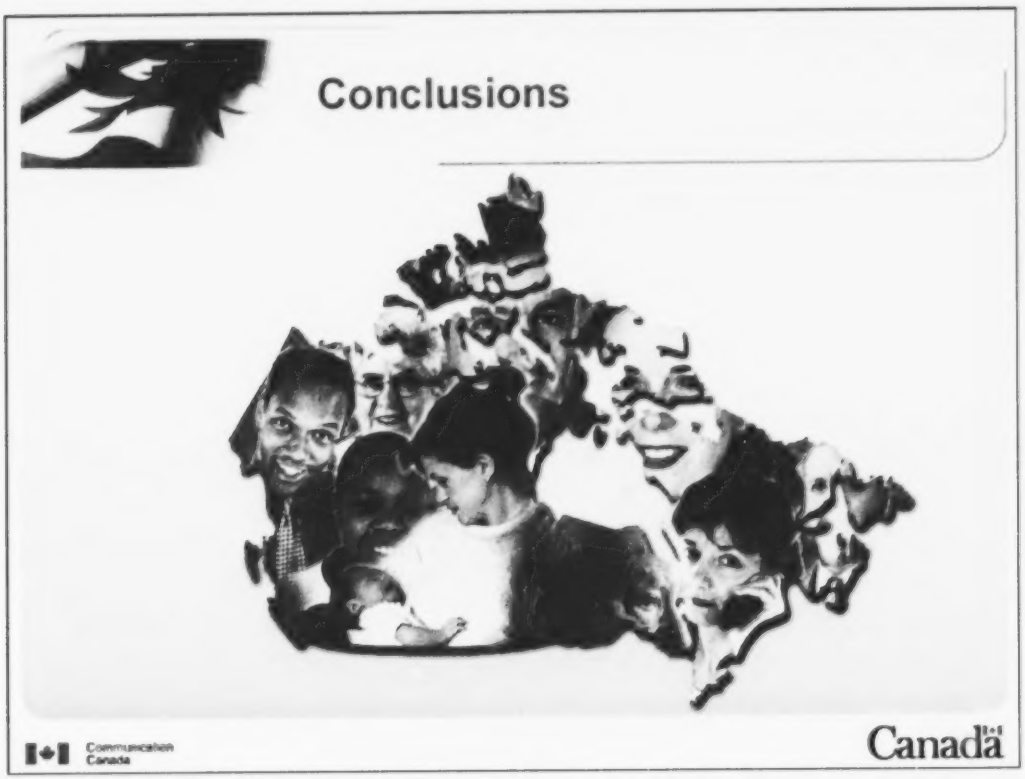
"What could the Government of Canada do to improve its performance?"

CANADA (%)

Perceptual Factors	
Listen to Canadians	9
Improve cost-effectiveness/fiscal responsibility	6
Be more open/honest	5
Be more accountable	4
Lead Canada in the right direction	3
Have a vision for the future	1
Improve service	1
Total	**29**
Social Issues	
Improve health care system	11
Provide more funding for social programs	4
Improve educational system	3
Protect the environment	1
Total	**19**
Economic Issues	
Reduce taxes	8
Create jobs	4
Help business/industry	3
Reduce debt	1
Provide more funding for provinces	1
Support Canadian dollar	1
Economy (general)	1
Total	**19**
Other	
Improve defence	1
Improve foreign affairs policy/international relationships	1
Be more independent from U.S.	1
Address crime and justice	1
Pay more attention to provincial/municipal needs	1
Pay more attention to regions	1
Miscellaneous	13
Total	**19**
Don't know	**14**

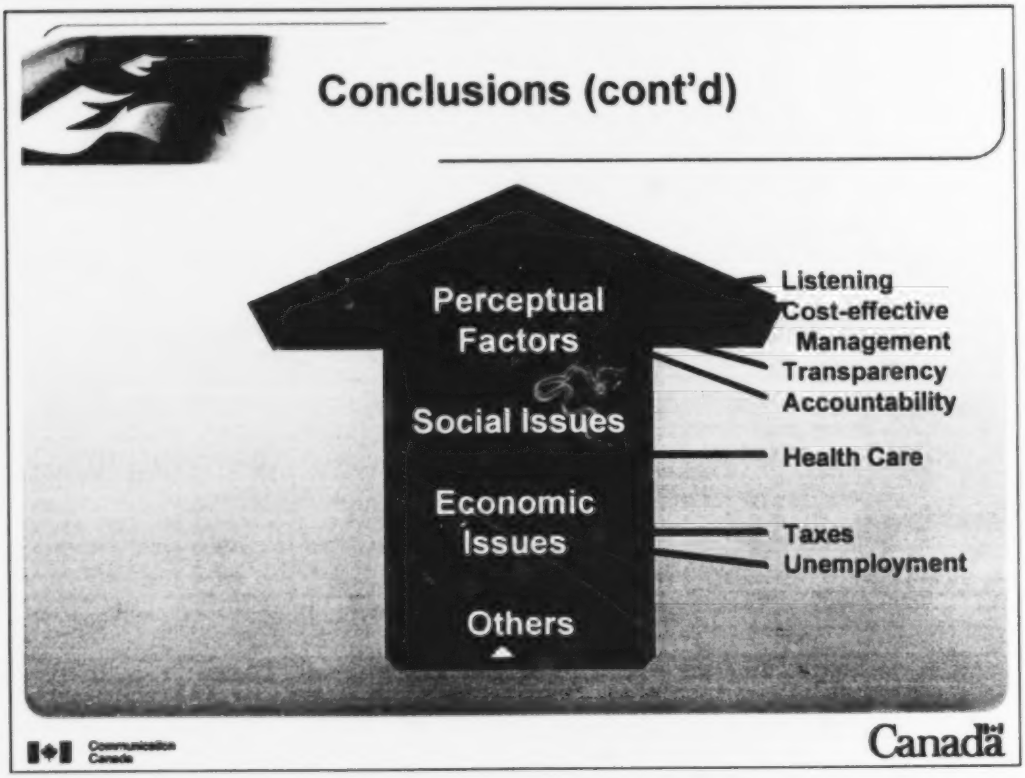


- The survey asked Canadians what the Government could do to improve its performance. Responses varied very widely (see preceding page).
- Three in ten Canadians (29%) mention improvements related to one of several perceptual factors; that is, those issues that may affect how Canadians perceive the Government but that lie outside the spectrum of strictly policy-related issues. Canadians mention a number of possible improvements, including listening more to Canadians, providing a higher level of transparency in its activities, managing operations more cost-effectively and providing greater accountability in its programs, services and operations.
- Improvements in the handling of economic issues are mentioned by 19%, the most significant being reducing taxes (8%) and creating jobs (4%).
- Social issues (19%) also figure prominently among Canadians' desires for improvement: 11% mention an improved health care system and 4% mention more funding for social programs.
- Other areas where Canadians believe that the Government could make improvements (19%) include defence policy, foreign policy, more independence vis-à-vis the U.S., crime and justice, and more attention to the regions and to provincial and municipal governments.



The major findings of the spring 2002 *Listening to Canadians* survey are the following:

- Health care remains Canadians' top priority. A majority of Canadians believe that the health care system is in bad shape, even though their own personal experience with the system tends to be positive. And since they tend to divide their perception of who is responsible for the state of the system between the federal and provincial levels of government and other institutions, the Government of Canada gets relatively poor ratings from the public for its handling of the health care issue. On the other hand, a majority of Canadians believe that significant changes would be more effective in improving the health care system than simply increasing funding. A majority of Canadians also expect that the recommendations from the Commission on the Future of Health Care in Canada will result in an improved system.
- Optimism in the economy is rebounding in the wake of the slowdown of 2001 and the events of September 11. But even though economic optimism has increased while the unemployment rate has declined, the evaluation of the Government of Canada's performance on managing the economy and unemployment has remained almost stationary.
- Perceptual factors are those perceptions and beliefs outside the sphere of strictly policy-related issues. They include the perceptions of the performance of the Government of Canada in providing high quality service and useful information, managing its operations in a cost-effective way, being accountable, listening to ordinary Canadians, being transparent in its activities, leading the country in the right direction and whether it has a vision for the future. The evaluation of the Government in these areas tends to vary widely.



- This survey also found shared views and some wide differences between the provinces and regions in their responses to the survey. The Government's overall evaluation is lowest in the three western-most provinces and somewhat higher in Central and Eastern Canada. While Canadians are united in their concern for the health care system, the economy and the environment, priorities tend to vary more between the regions on issues such as unemployment, fisheries and agriculture. Likewise, the evaluation of the Government's performance on some issues, such as agriculture, tends to vary more between the regions. Ratings on others, such as economic management, tend to vary less. The Government's ratings on most issues also tend to be lower in British Columbia, Alberta and Saskatchewan. The evaluation of the Government's performance also tends to vary more for the reputation factors, especially for perceptions of cost-effective management. Service experience, on the other hand, tends to vary little, with Canadians from all regions giving the Government very favourable ratings.

- Finally, the survey found that Canadians believe the Government could make improvements in a wide range of factors that influence the perception of government: perceptions of cost-effective management, accountability, listening to Canadians and greater transparency of government activities. They also believe that the Government could make improvements in areas that affect quality of life, particularly the health care system. Possible improvements mentioned most often in the economic arena include reducing taxes and creating jobs. A number of other improvements are also suggested in the areas of international relations, defence, justice and other issues.

The Survey (Spring 2002)

- Total sample: 5422 adults aged 18 and over, which includes a special oversampling of 902 residents of the territories conducted in collaboration with Indian and Northern Affairs Canada.
  - Margin of error for Canada: +/- 1.4%.
- Sample for the ten provinces: 4520 adults aged 18 and over.
  - Margin of error for the ten provinces: +/- 1.5%.
- Regular oversampling conducted in Saskatchewan and Manitoba.
- Atlantic region rotational oversampling conducted in Prince Edward Island and Newfoundland and Labrador. In winter 2002, Atlantic region rotational oversampling was conducted in New Brunswick and Nova Scotia.
- Interviewing conducted by telephone by the firms Ipsos-Reid and GPC Research between April 25 and May 13, 2002.
- Focus groups were held May 7-10 in Toronto, Montréal, Regina and Halifax. In each of Regina and Halifax, one focus group comprised rural residents drawn from areas surrounding these cities.

Total Interviews by Ipsos-Reid and GPC Research

	Actual percentage of Canada's population	Proportion of sample in relation to proportion of Canada's population	Number of interviews conducted	Maximum margin of error	Over-sampling (number of persons)
TERRITORIES	0.3	16	902	+/- 3.3%	886
BC	13.2	715	401	+/- 5.0%	
AB	9.9	537	404	+/- 5.0%	
SK	3.3	179	401	+/- 5.0%	222
MB	3.7	200	404	+/- 5.0%	204
ON	38.2	2071	1005	+/- 3.2%	
QC	23.9	1296	902	+/- 3.3%	
NB	2.4	130	100	+/- 10.0%	
NS	3.0	163	101	+/- 10.0%	
PE	0.4	22	402	+/- 5.0%	380
NF	1.7	92	400	+/- 5.0%	308
Atl.	*7.5*	*407*	*1003*	*+/- 3.2%*	*596*
Total	**100**	**5422**	**5422**	**+/- 1.4%**	

Note: Numbers may not add up due to rounding.

À l'écoute des Canadiens
Enquête sur les communications

Printemps 2002

Communication Canada

Canada

Enquête sur les communications

Communications Survey

À l'écoute des Canadiens

Enquête sur les communications

Printemps 2002

Publié par Communication Canada, le 18 juin 2002.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec la Direction générale de la recherche, au (613) 992-6906.

Nº de catalogue : PF4-7/2002-2

ISBN : 0-662-66681-X

Table des matières

Introduction 5
Sommaire 7
Principaux enjeux 8
Principaux enjeux : tendances 9
Suivi de l'optimisme économique 10
Évaluation de la performance du gouvernement : par province ou par région 12
Dix-huit enjeux prioritaires : question fermée 14
Évaluation des priorités (enjeux choisis) : par province ou par région 16
Priorité des soins de santé : par province ou par région 17
Évaluation de la performance sur 18 enjeux prioritaires 18
Évaluation de la performance (enjeux choisis) : par province ou par région 20
Performance de la gestion de l'économie : par province ou par région 21
Représentation des priorités et de la performance 22
Priorités et performance en évolution 24
Performance nette des éléments de perception 26
Éléments de perception : par province ou par région 28
Gestion rentable : par province ou par région 29
Service du gouvernement : évaluation globale 30
Satisfaction à l'égard du service du gouvernement : par province ou par région 32
État du système de soins de santé 34
Principale position dans le débat sur les soins de santé 36
Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada 38
Expérience liée au système de soins de santé 40
Crédibilité des gouvernements concernant les soins de santé 42
Perceptions de la responsabilité liée à l'état du système de santé 44
Pistes d'amélioration liées à la performance globale 46
Conclusions 48
Sondage (printemps 2002) 50

Introduction

Communication Canada a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens et les Canadiennes. Ce faisant, le Ministère crée des produits et fournit des services de communications ministériels, et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Dans ce cadre, Communication Canada s'acquitte d'activités pertinentes de recherche et communique les résultats obtenus à tout le gouvernement du Canada, afin de rehausser la compréhension des tendances sociétales, des enjeux et des événements influant sur les communications gouvernementales.

Le présent rapport comprend les résultats de notre enquête sur les communications du printemps 2002. Les sociétés Ipsos-Reid et GPC Recherche ont mené ce sondage entre le 25 avril et le 13 mai 2002. Elles ont interviewé 5 422 adultes dans tout le Canada. Nous avons poursuivi notre pratique de suréchantillonnage régulier au Manitoba, en Saskatchewan et dans la région de l'Atlantique, en mettant cette fois l'accent sur l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador. De plus, en partenariat avec Affaires indiennes et du Nord Canada, nous avons fait du suréchantillonnage au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

Le présent rapport est disponible sur le site Web de Communication Canada (www.communication.gc.ca).

Sommaire

En avril-mai 2002, lorsque nous avons demandé aux Canadiens quels étaient selon eux les principaux enjeux auxquels le Canada faisait face, nous avons constaté que les soins de santé demeurent le premier sujet de préoccupation des citoyens, malgré la baisse relative des mentions à ce sujet depuis janvier. Compte tenu de la reprise économique, le nombre de Canadiens qui mentionnent l'économie ou le chômage a aussi diminué. Les inquiétudes de la population se sont diversifiées, l'attention publique portant sur une vaste gamme d'autres sujets, comme l'éducation, la pauvreté, le commerce et d'autres enjeux. À la question sur l'évaluation des principales priorités à long terme pour le pays, les soins de santé, l'éducation et la gestion de l'économie continuent à occuper les premiers rangs, suivis de la gestion des ressources naturelles du pays, l'environnement, les questions liées aux enfants et le chômage.

Comme les soins de santé sont le sujet de préoccupation que les Canadiens mentionnent le plus, l'enquête intitulée *À l'écoute des Canadiens* du printemps 2002 met tout particulièrement l'accent sur cette question. La plupart des Canadiens estiment que le système de soins de santé est en « mauvais état » et que des changements importants s'avèrent nécessaires pour l'améliorer, plutôt que de simplement en rehausser le financement. Cependant l'enquête a également permis de constater que, bien que les Canadiens perçoivent le système de soins de santé comme étant en mauvais état, la plupart d'entre eux soulignent néanmoins une expérience positive lors de leur dernier contact avec celui-ci. Si, d'une part, les Canadiens ont tendance à tenir les gouvernements du Canada et des provinces également responsables de l'état actuel du système de soins de santé, ils accordent davantage de crédibilité à leur gouvernement provincial qu'au gouvernement du Canada. Enfin, près de la moitié de la population connaît la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada (Commission Romanow) et une majorité de Canadiens s'attendent à ce que les travaux de cette commission mènent à des améliorations.

L'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada a légèrement diminué depuis janvier. Les évaluations sont également moins positives quant à certains enjeux afférents à la qualité de vie, notamment les soins de santé, l'éducation, l'environnement et les questions liées aux enfants. Les perceptions négatives face au gouvernement, dans des domaines touchant sa réputation, semblent aussi exercer une pression négative sur son évaluation globale. Elles comprennent les perceptions relatives à la gestion des coûts, l'imputabilité, l'écoute à l'endroit des Canadiens ainsi que la transparence générale des activités gouvernementales. Par ailleurs, les évaluations du gouvernement demeurent moyennement positives en ce qui concerne les questions économiques et certaines questions de sécurité et de nature internationale.

Les évaluations que les Canadiens attribuent à la performance du gouvernement varient selon la province et la région. L'évaluation globale donnée au gouvernement et les évaluations relatives à un grand nombre d'enjeux, y compris l'économie et les soins de santé, affichent une tendance à la baisse dans les trois provinces les plus à l'ouest, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta et la Saskatchewan, par opposition au reste du pays. Cependant, l'évaluation de la performance du gouvernement en matière d'économie demeure relativement élevée au Manitoba, en Ontario, au Québec et dans la région de l'Atlantique. La cote d'évaluation du gouvernement sur les éléments de perception a aussi baissé en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, surtout en ce qui touche les perceptions relatives à la gestion rentable des opérations, la responsabilité publique, l'écoute que manifeste le gouvernement à l'endroit des Canadiens et la transparence des activités gouvernementales.

Par ailleurs, la perception qu'ont les Canadiens des services et des renseignements fournis par le gouvernement du Canada demeure positive. Ce qui revêt une importance encore plus grande est le fait que la cote d'évaluation que donnent les Canadiens aux services du gouvernement, en fonction de leur expérience personnelle, est très positive à la grandeur du pays; cette cote s'est accrue au cours des trois dernières années.

Principaux enjeux

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter de nos jours, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus? »

Hiver 2002

Soins de santé	35 %
Économie	13 %
Emploi et chômage	8 %
Sécurité nationale	6 %
Éducation	6 %
Pauvreté	5 %
Dette	3 %
Environnement	2 %
Impôts	2 %
Dollar canadien	2 %
Immigration et réfugiés	2 %

Printemps 2002

Soins de santé	27 %	(▼8)
Économie	10 %	(▼3)
Éducation	7 %	(▲1)
Sécurité nationale	6 %	(↔)
Emploi et chômage	6 %	(▼2)
Pauvreté	5 %	(↔)
Commerce	4 %	(▲3)
Dette	3 %	(↔)
Immigration et réfugiés	3 %	(▲1)
Environnement	3 %	(▲1)
Affaires internationales et paix mondiale	3 %	(▲2)
Impôts	2 %	(↔)
Unité nationale	2 %	(▲1)

Ouest du Canada

BC		AB		SK		MB	
Soins de santé	24 %	Soins de santé	21 %	Soins de santé	20 %	Soins de santé	30 %
Économie	12 %	Économie	10 %	Économie	11 %	Économie	11 %
Commerce	11 %	Sécurité nationale	10 %	Agriculture	9 %	Sécurité nationale	5 %
Chômage	8 %	Éducation	8 %	Chômage	6 %	Dette	5 %
Éducation	5 %	Dette	5 %	Éducation	5 %	Éducation	5 %
Dette	5 %	Impôts	4 %	Impôts	4 %	Impôts	5 %

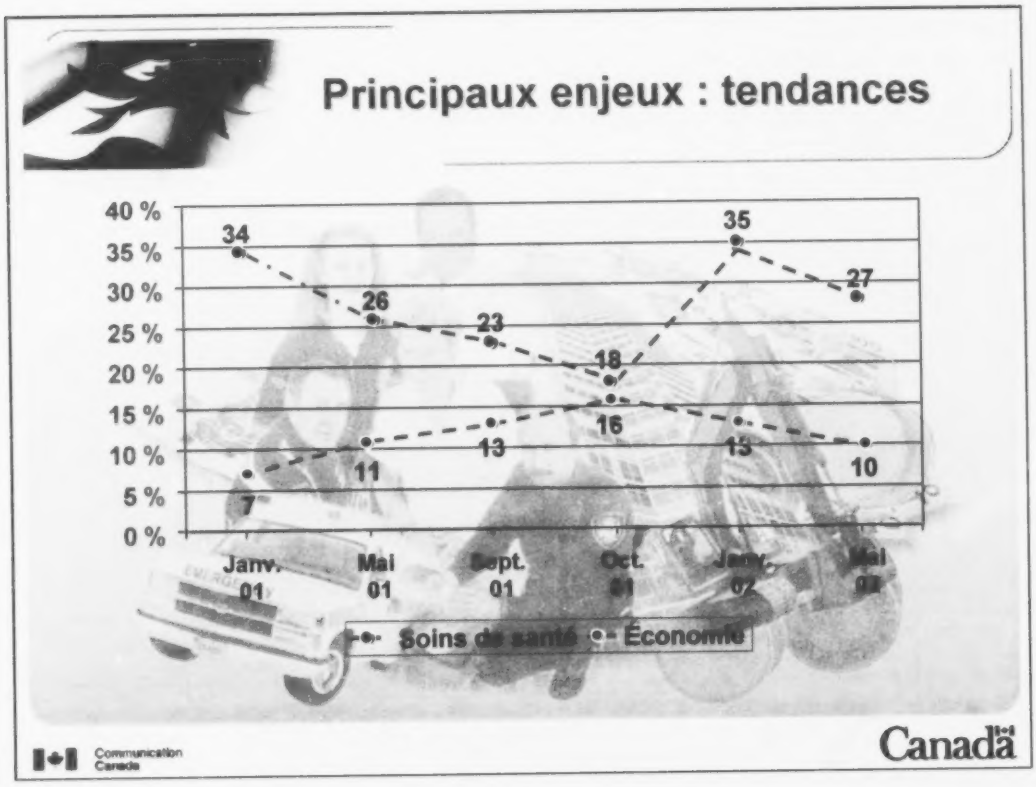
Centre du Canada

ON		QC	
Soins de santé	28 %	Soins de santé	25 %
Éducation	11 %	Pauvreté	10 %
Économie	9 %	Économie	10 %
Sécurité nationale	8 %	Chômage	8 %
Immigration	5 %	Sécurité nationale	6 %
Chômage	4 %		

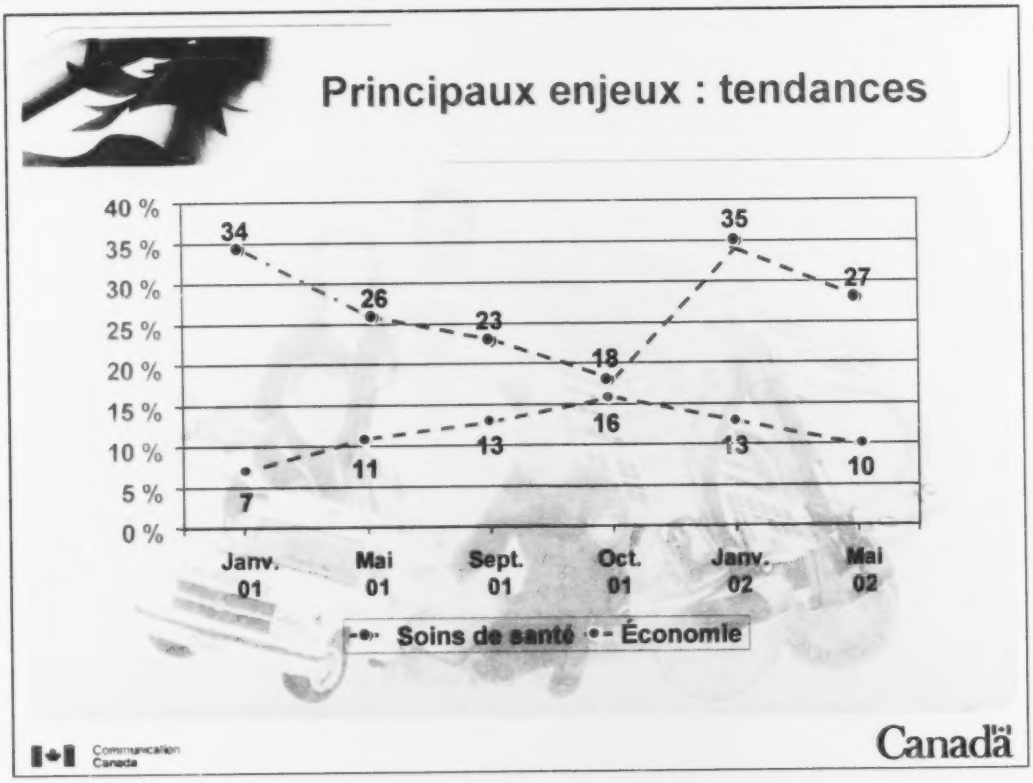
Est du Canada

PE		NF		ATL	
Soins de santé	38 %	Soins de santé	40 %	Soins de santé	41 %
Sécurité nationale	11 %	Chômage	11 %	Chômage	9 %
Chômage	9 %	Éducation	10 %	Économie	8 %
Économie	7 %	Économie	6 %	Éducation	7 %
Éducation	6 %	Sécurité nationale	5 %	Sécurité nationale	6 %

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : ▲ signifie au-dessus de la moyenne par rapport à la moyenne nationale.
Nota : ▼ signifie sous la moyenne par rapport à la moyenne nationale.



- Nous avons demandé aux Canadiens de déterminer le principal enjeu sur lequel le gouvernement du Canada devrait se pencher.
- Les soins de santé demeurent l'enjeu principal que mentionnent les Canadiens, bien que l'importance qu'on lui accorde ait diminué depuis janvier, passant de 35 % à 27 %.
- Dix pour cent (10 %) des Canadiens mentionnent l'économie, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 13 % observés en janvier.
- Une vaste gamme d'autres enjeux (56 % contre 44 % en janvier) préoccupent le public, notamment ceux qui sont énumérés ci-dessous (ainsi qu'en page précédente).
- L'éducation est vue comme un enjeu dans une proportion de 7 %, ce qui correspond à peu près aux résultats de janvier (6 %). Cette proportion est légèrement supérieure en Ontario (11 %) et à Terre-Neuve-et-Labrador (10 %).
- Six pour cent (6 %) des Canadiens signalent la sécurité nationale. Les mentions à cet égard sont légèrement supérieures à l'Île-du-Prince-Édouard (11 %) et en Alberta (10 %).
- Le chômage préoccupe 6 % des Canadiens, ce qui représente une légère baisse par rapport à janvier (8 %). La région de l'Atlantique souligne cet enjeu dans une proportion légèrement supérieure (9 %).
- La pauvreté est soulignée par 5 % des Canadiens, soit le même pourcentage qu'en janvier. C'est au Québec que l'on en fait davantage mention (10 %).
- Les enjeux commerciaux, y compris le conflit sur le bois d'œuvre, représentent 4 % des mentions (et 11 % en Colombie-Britannique).



- Nous avons demandé aux Canadiens de déterminer le principal enjeu sur lequel le gouvernement du Canada devrait se pencher.
- Les soins de santé demeurent l'enjeu principal que mentionnent les Canadiens, bien que l'importance qu'on lui accorde ait diminué depuis janvier, passant de 35 % à 27 %.
- Dix pour cent (10 %) des Canadiens mentionnent l'économie, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 13 % observés en janvier.
- Une vaste gamme d'autres enjeux (56 % contre 44 % en janvier) préoccupent le public, notamment ceux qui sont énumérés ci-dessous (ainsi qu'en page précédente).
- L'éducation est vue comme un enjeu dans une proportion de 7 %, ce qui correspond à peu près aux résultats de janvier (6 %). Cette proportion est légèrement supérieure en Ontario (11 %) et à Terre-Neuve-et-Labrador (10 %).
- Six pour cent (6 %) des Canadiens signalent la sécurité nationale. Les mentions à cet égard sont légèrement supérieures à l'Île-du-Prince-Édouard (11 %) et en Alberta (10 %).
- Le chômage préoccupe 6 % des Canadiens, ce qui représente une légère baisse par rapport à janvier (8 %). La région de l'Atlantique souligne cet enjeu dans une proportion légèrement supérieure (9 %).
- La pauvreté est soulignée par 5 % des Canadiens, soit le même pourcentage qu'en janvier. C'est au Québec que l'on en fait davantage mention (10 %).
- Les enjeux commerciaux, y compris le conflit sur le bois d'œuvre, représentent 4 % des mentions (et 11 % en Colombie-Britannique).

Suivi de l'optimisme économique

« Au cours de la prochaine année environ, croyez-vous que l'économie du Canada s'améliorera, se détériorera ou restera la même? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie qu'elle se détériorera beaucoup, 7 qu'elle s'améliorera beaucoup et le point milieu, 4, qu'elle restera la même. »

Canada	Hiver 2002	Printemps 2002
% ayant répondu « s'améliorera » (5, 6, 7)	39	44
% ayant répondu « restera la même » (4)	43	41
% ayant répondu « se détériorera » (1, 2, 3)	18	14

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

% ayant répondu « s'améliorera » (5, 6, 7)

Selon la province/région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL	TERR
Hiver 2002	39	37	38	27	40	44	35	38	38	40	35
Printemps 2002	44	36	43	35	46	49	43	49	42	42	45

Selon le revenu	60 k$ et plus	Moins de 60 k$
Hiver 2002	45	36
Printemps 2002	53	41

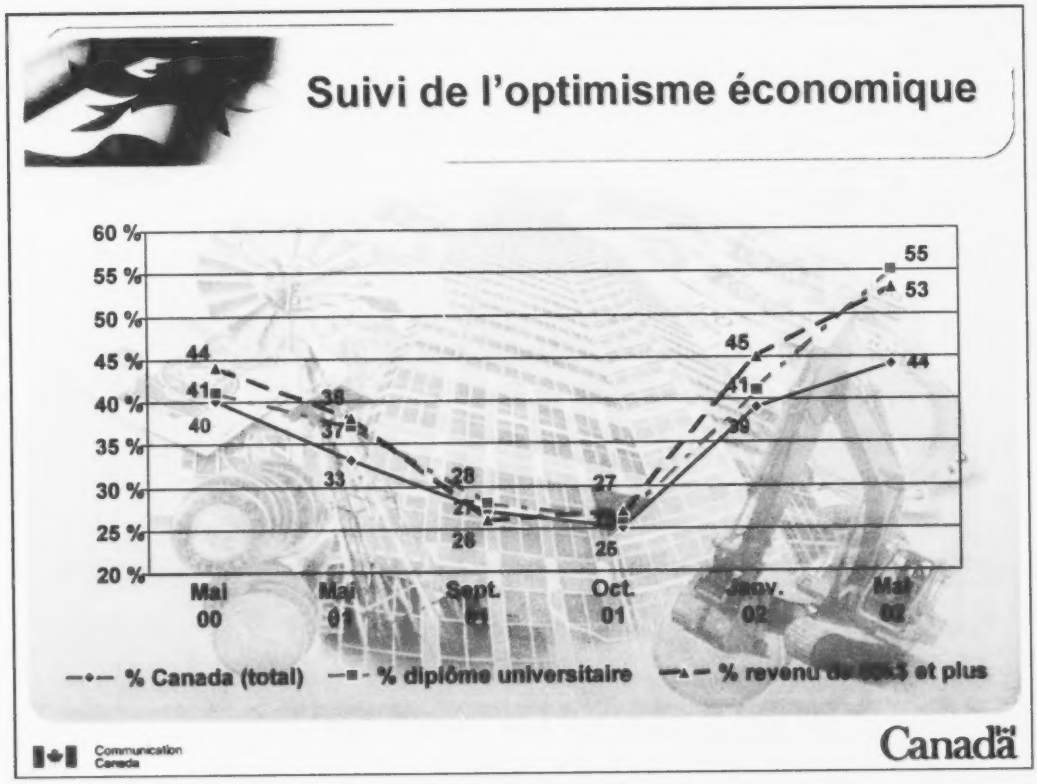
Selon le niveau de scolarité	Études secondaires non terminées	Études secondaires	Études post-secondaires	Études universitaires
Hiver 2002	34	38	40	41
Printemps 2002	32	37	43	55

Selon le sexe	Hommes	Femmes
Hiver 2002	43	35
Printemps 2002	50	38

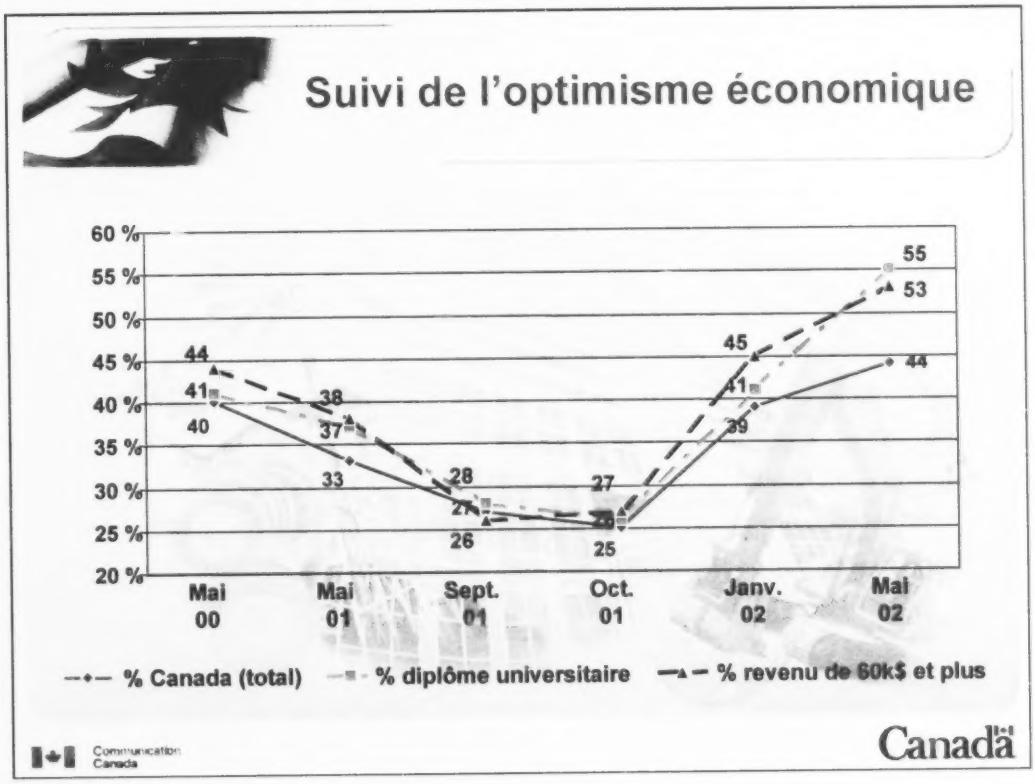
Selon l'âge	18 à 34 ans	35 à 54 ans	55 ans et plus
Hiver 2002	38	37	42
Printemps 2002	41	44	47

Selon la région	Urbaine	Rurale
Hiver 2002	40	34
Printemps 2002	45	40

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



- Les perspectives économiques optimistes sont à nouveau à la hausse, passant de 39 % en janvier à 44 % en mai, alors que la reprise continue de s'affirmer. Depuis octobre dernier, l'optimisme a connu une hausse beaucoup plus spectaculaire chez les personnes à revenu élevé (hausse de 26 points) et les personnes détenant un diplôme universitaire (hausse de 29 points).
- Les Canadiens fondent le plus probablement leur opinion quant à l'état de l'économie sur des indicateurs économiques conventionnels comme le taux de chômage (voir Communication Canada, *À l'écoute des Canadiens*, hiver 2002, p. 18-19). Étant donné la légère diminution du taux de chômage au Canada, passant de 7,9 % en janvier 2002 à 7,6 % en avril, la couverture médiatique de cette baisse pourrait avoir contribué à la hausse de l'optimisme.
- L'optimisme est plus élevé que dans l'ensemble du pays (voir en page précédente) :
  - en Ontario (49 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (49 %);
  - chez les hommes (50 %);
  - chez les personnes âgées de 55 ans et plus (47 %);
  - chez les personnes vivant en milieu urbain (45 %).



- Les perspectives économiques optimistes sont à nouveau à la hausse, passant de 39 % en janvier à 44 % en mai, alors que la reprise continue de s'affirmer. Depuis octobre dernier, l'optimisme a connu une hausse beaucoup plus spectaculaire chez les personnes à revenu élevé (hausse de 26 points) et les personnes détenant un diplôme universitaire (hausse de 29 points).
- Les Canadiens fondent le plus probablement leur opinion quant à l'état de l'économie sur des indicateurs économiques conventionnels comme le taux de chômage (voir Communication Canada, *À l'écoute des Canadiens*, hiver 2002, p. 18-19). Étant donné la légère diminution du taux de chômage au Canada, passant de 7,9 % en janvier 2002 à 7,6 % en avril, la couverture médiatique de cette baisse pourrait avoir contribué à la hausse de l'optimisme.
- L'optimisme est plus élevé que dans l'ensemble du pays (voir en page précédente) :
  - en Ontario (49 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (49 %);
  - chez les hommes (50 %);
  - chez les personnes âgées de 55 ans et plus (47 %);
  - chez les personnes vivant en milieu urbain (45 %).

Évaluation de la performance du gouvernement : par province ou par région

« De façon générale, comment évalueriez-vous la performance du gouvernement du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

Printemps 2002

Selon la province ou la région	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
CANADA	27	32	41
BC	23	22	53
AB	19	23	58
SK	21	25	53
MB	32	28	40
ON	31	30	39
QC	23	46	30
PE	43	31	25
NF	32	36	32
ATL	33	33	32
TERR	30	32	38

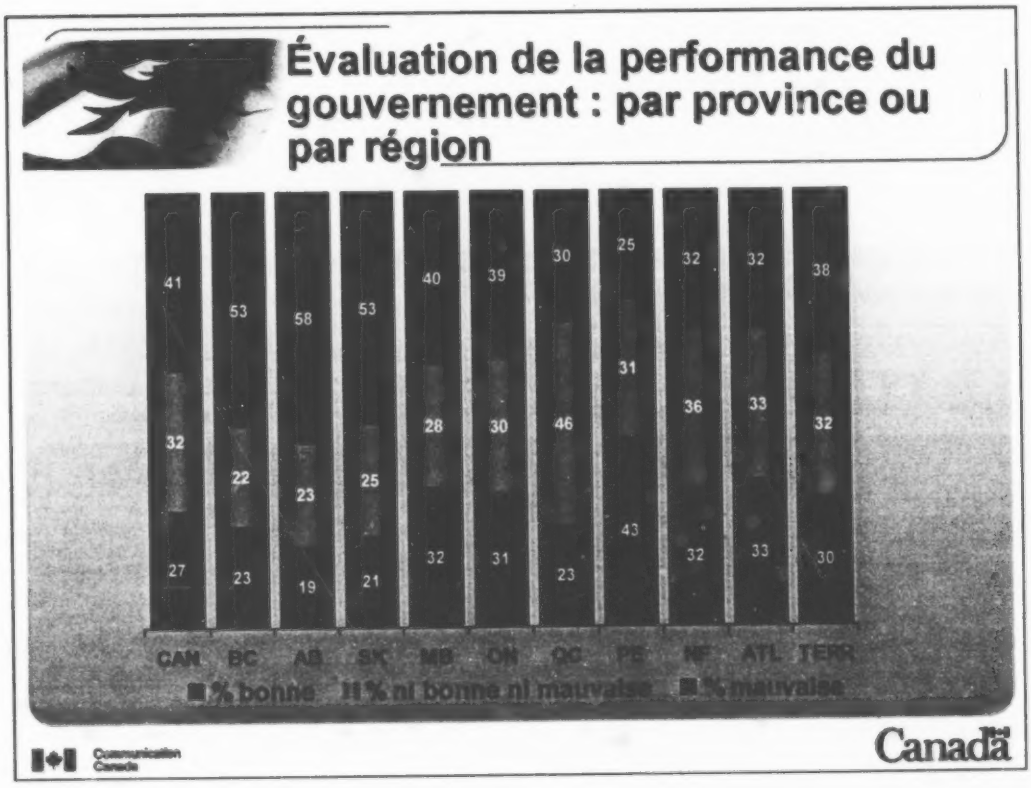
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».

% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)

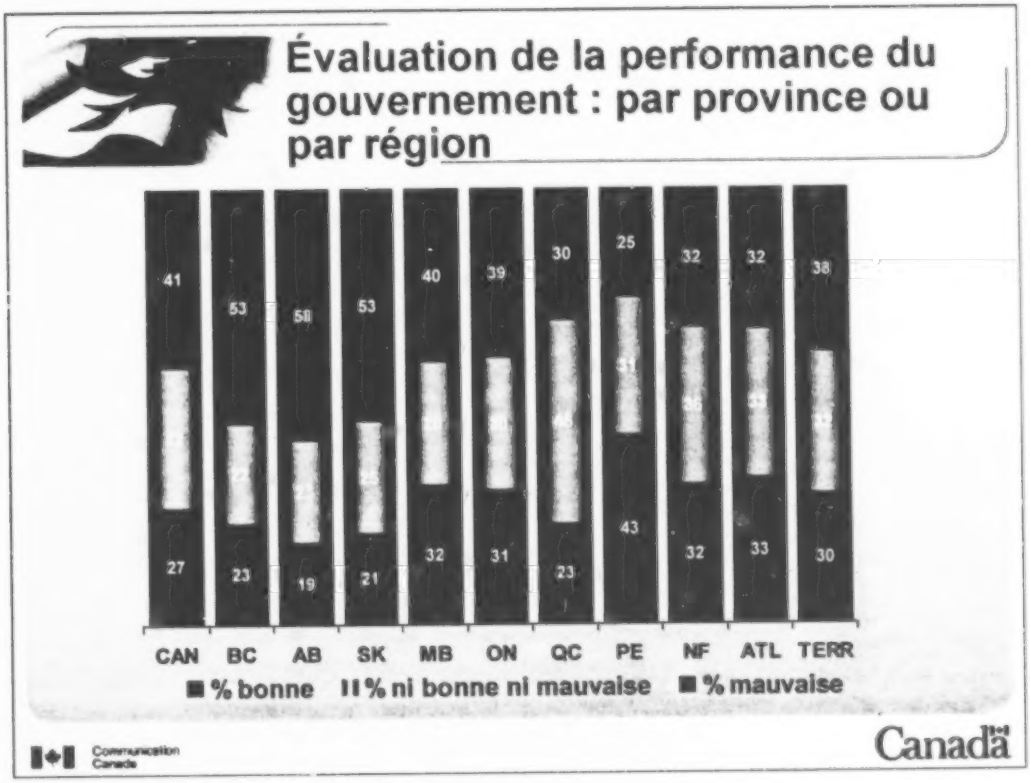
Selon la province ou la région	Hiver 2002	Printemps 2002
CANADA	30	27
BC	22	23
AB	23	19
SK	28	21
MB	28	32
ON	34	31
QC	29	23
ATL	33	33
TERR	32	30

Différences démographiques

- Chez les hommes et les femmes, la « bonne » évaluation est la même (27 %).
- Selon le groupe d'âge, les jeunes adultes (18 à 34 ans) sont les plus nombreux à donner de bonnes évaluations (31 %).
- Trente-trois pour cent (33 %) des Canadiens détenant un diplôme universitaire accordent une bonne évaluation au gouvernement, alors que ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires ont tendance à attribuer de moins bonnes évaluations (22 %).
- Les Canadiens ayant un revenu de 60 000 $ et plus sont aussi plus portés à donner une bonne évaluation (29 %), alors que ceux qui gagnent 30 000 $ et moins sont moins nombreux à accorder une bonne évaluation (24 %).



- L'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada a baissé depuis l'enquête de janvier 2002. Vingt-sept pour cent (27 %) des Canadiens évaluent la performance du gouvernement comme étant bonne, contre 30 % en janvier 2002.
- L'évaluation globale varie considérablement d'une région à l'autre.
- C'est dans l'Ouest que les évaluations négatives atteignent leur plus haut niveau, particulièrement en Alberta à 58 % ainsi qu'en Colombie-Britannique et en Saskatchewan à 53 % respectivement.
- Au Manitoba, les évaluations sont plus positives qu'ailleurs (32 % bonnes et 40 % mauvaises).
- En Ontario, les évaluations sont aussi plus positives (31 % bonnes et 39 % mauvaises).
- Au Québec, même si seulement 23 % des résidents donnent au gouvernement une bonne évaluation, les évaluations neutres sont remarquablement élevées (46 %).
- Dans la région de l'Atlantique, les évaluations sont réparties presque également entre les positives et les neutres. À Terre-Neuve-et-Labrador, un tiers des répondants (32 %) accordent au gouvernement une bonne évaluation pour sa performance.



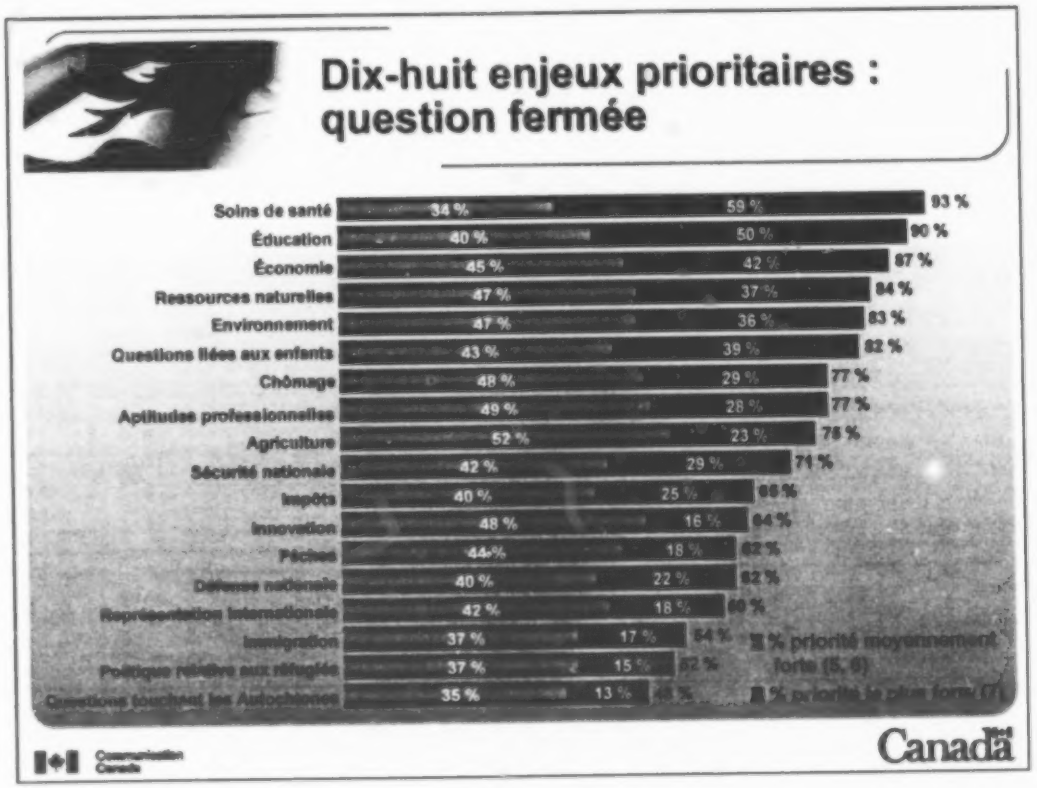
- L'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada a baissé depuis l'enquête de janvier 2002. Vingt-sept pour cent (27 %) des Canadiens évaluent la performance du gouvernement comme étant bonne, contre 30 % en janvier 2002.
- L'évaluation globale varie considérablement d'une région à l'autre.
- C'est dans l'Ouest que les évaluations négatives atteignent leur plus haut niveau, particulièrement en Alberta à 58 % ainsi qu'en Colombie-Britannique et en Saskatchewan à 53 % respectivement.
- Au Manitoba, les évaluations sont plus positives qu'ailleurs (32 % bonnes et 40 % mauvaises).
- En Ontario, les évaluations sont aussi plus positives (31 % bonnes et 39 % mauvaises).
- Au Québec, même si seulement 23 % des résidents donnent au gouvernement une bonne évaluation, les évaluations neutres sont remarquablement élevées (46 %).
- Dans la région de l'Atlantique, les évaluations sont réparties presque également entre les positives et les neutres. À Terre-Neuve-et-Labrador, un tiers des répondants (32 %) accordent au gouvernement une bonne évaluation pour sa performance.

Dix-huit enjeux prioritaires : question fermée

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est…? »

CANADA	Faible priorité	Priorité moyenne	Priorité moyennement forte	Priorité la plus forte	Forte priorité
	% ayant répondu 1, 2, 3	% ayant répondu 4	% ayant répondu 5, 6	% ayant répondu 7	% ayant répondu 5, 6, 7
Soins de santé	3	4	34	59	93
Éducation	3	7	40	50	90
Gestion de l'économie	5	8	45	42	87
Gestion des ressources naturelles du Canada	5	11	47	37	84
Environnement	4	13	47	36	83
Questions liées aux enfants	5	12	43	39	82
Chômage	8	15	48	29	77
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	8	15	49	28	77
Agriculture	6	18	52	23	75
Protection de la sécurité nationale	11	17	42	29	71
Impôts	11	23	40	25	65
Promotion de l'innovation	10	24	48	16	64
Gestion des pêches	13	24	44	18	62
Défense nationale	16	22	40	22	62
Représentation du Canada à l'échelle internationale	14	25	42	18	60
Immigration	19	26	37	17	54
Politique relative aux réfugiés	22	25	37	15	52
Questions touchant les Autochtones	23	28	35	13	48

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



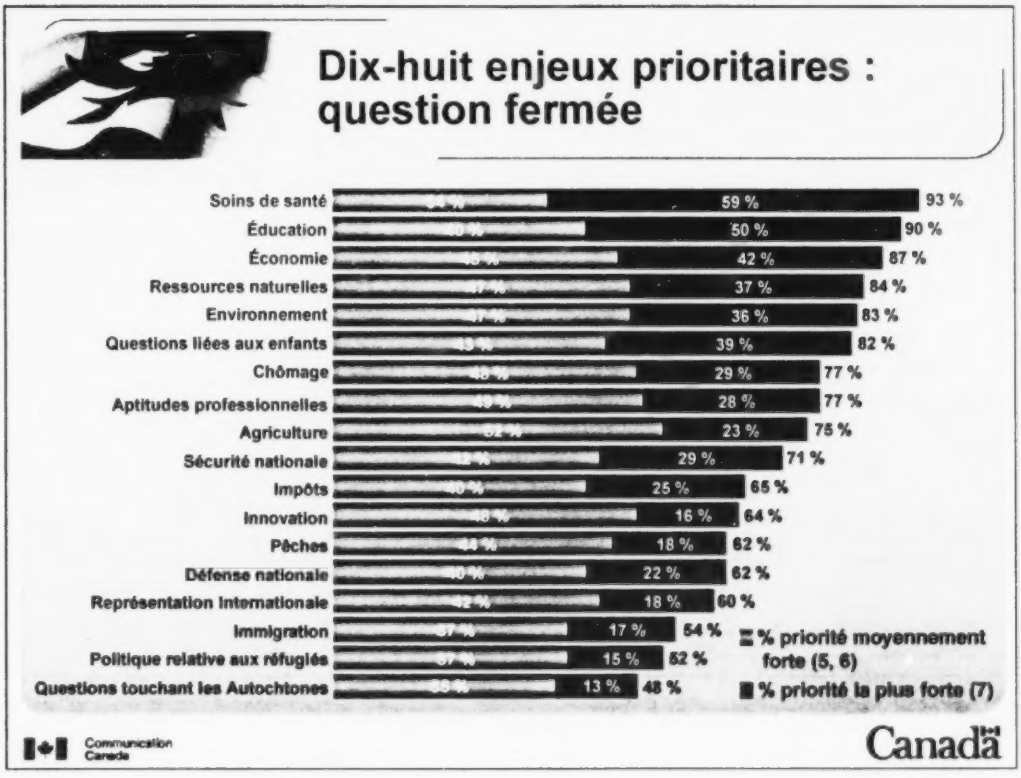
- Lorsqu'on présente aux Canadiens une gamme d'enjeux et qu'on leur demande d'évaluer l'importance de chacun, ils donnent toujours la priorité aux soins de santé : 59 % des répondants indiquent que c'est leur plus forte priorité (7, sur une échelle de 1 à 7); 34 % lui donnent une priorité moyennement forte (5 ou 6 sur cette échelle de 1 à 7). L'éducation arrive tout de suite après, 50 % lui accordant une très forte priorité et 40 % une priorité moyennement forte. Deux autres sujets relatifs à la qualité de la vie, soit l'environnement et les questions liées aux enfants, font partie du tiers des enjeux les plus importants.

- En matière économique, la gestion de l'économie obtient une très forte priorité chez 42 % des répondants et une priorité moyennement forte chez 45 % d'entre eux. La gestion des ressources naturelles du Canada fait aussi partie du tiers des enjeux prioritaires, recevant une cote de très forte priorité chez 37 % et de priorité moyennement forte chez 47 % des répondants.

- Un certain nombre d'enjeux liés à l'économie nationale ou à l'économie régionale, comme ceux du chômage, des aptitudes professionnelles, de l'agriculture, des impôts, de l'innovation et des pêches, se trouvent au centre de l'échelle des priorités. Le chômage obtient une très forte priorité chez 29 % et une priorité moyennement forte chez 48 % des Canadiens.

- Les questions internationales et de sécurité se situent dans la moitié inférieure de l'échelle, la sécurité nationale obtenant une très forte priorité de la part de 29 % des répondants et une priorité moyennement forte chez 42 % d'entre eux. Après les questions de sécurité nationale, viennent, en ordre d'importance, les sujets relatifs à la défense nationale, à la représentation internationale du Canada, à l'immigration et à la politique relative aux réfugiés.

- Les questions touchant les Autochtones constituent de très fortes priorités pour 13 % des répondants et des priorités moyennement fortes pour 35 % d'entre eux.



- Lorsqu'on présente aux Canadiens une gamme d'enjeux et qu'on leur demande d'évaluer l'importance de chacun, ils donnent toujours la priorité aux soins de santé : 59 % des répondants indiquent que c'est leur plus forte priorité (7, sur une échelle de 1 à 7); 34 % lui donnent une priorité moyennement forte (5 ou 6 sur cette échelle de 1 à 7). L'éducation arrive tout de suite après, 50 % lui accordant une très forte priorité et 40 % une priorité moyennement forte. Deux autres sujets relatifs à la qualité de la vie, soit l'environnement et les questions liées aux enfants, font partie du tiers des enjeux les plus importants.

- En matière économique, la gestion de l'économie obtient une très forte priorité chez 42 % des répondants et une priorité moyennement forte chez 45 % d'entre eux. La gestion des ressources naturelles du Canada fait aussi partie du tiers des enjeux prioritaires, recevant une cote de très forte priorité chez 37 % et de priorité moyennement forte chez 47 % des répondants.

- Un certain nombre d'enjeux liés à l'économie nationale ou à l'économie régionale, comme ceux du chômage, des aptitudes professionnelles, de l'agriculture, des impôts, de l'innovation et des pêches, se trouvent au centre de l'échelle des priorités. Le chômage obtient une très forte priorité chez 29 % et une priorité moyennement forte chez 48 % des Canadiens.

- Les questions internationales et de sécurité se situent dans la moitié inférieure de l'échelle, la sécurité nationale obtenant une très forte priorité de la part de 29 % des répondants et une priorité moyennement forte chez 42 % d'entre eux. Après les questions de sécurité nationale, viennent, en ordre d'importance, les sujets relatifs à la défense nationale, à la représentation internationale du Canada, à l'immigration et à la politique relative aux réfugiés.

- Les questions touchant les Autochtones constituent de très fortes priorités pour 13 % des répondants et des priorités moyennement fortes pour 35 % d'entre eux.

Évaluation des priorités (enjeux choisis) : par province ou par région

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est…? »

% ayant répondu « forte priorité » (5, 6, 7)

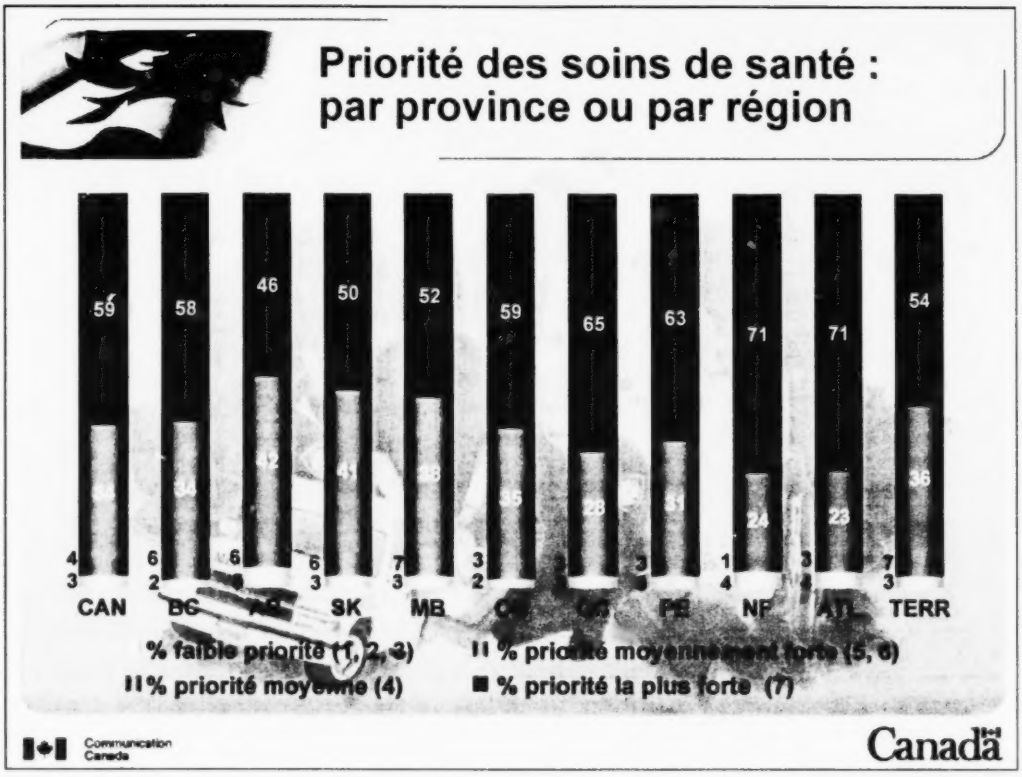
(Priorité moyennement forte (5, 6) et priorité la plus forte (7))

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL	TERR
Soins de santé	**93**	**92**	**88**	**91**	**90**	**94**	**93**	**94**	**95**	**94**	**90**
Gestion de l'économie	87	86	84	83	86	88	87	84	88	90	81
Chômage	77	77	66	72	70	76	82	82	87	84	71
Défense nationale	62	59	69	63	67	67	48	71	73	73	64
Protection de la sécurité nationale	71	64	75	69	71	77	62	80	80	79	70
Agriculture	75	72	76	84	79	78	70	78	73	72	70
Gestion des pêches	62	76	58	56	58	63	51	77	81	75	68
Questions touchant les Autochtones	48	54	41	51	52	51	40	54	53	50	61
Immigration	54	52	51	48	54	57	52	51	50	52	50
Environnement	83	79	77	74	80	86	83	87	84	82	81
Gestion des ressources naturelles du Canada	84	85	82	80	82	86	82	86	88	83	84
Éducation	90	91	88	86	89	91	89	93	93	94	90

CANADA	% ayant répondu « faible priorité » (1, 2, 3)	% ayant répondu « priorité moyenne » (4)	% ayant répondu « moyennement forte » (5, 6)	% ayant répondu « priorité la plus forte » (7)
Soins de santé	**3**	**4**	**34**	**59**
Gestion de l'économie	5	8	45	42
Chômage	8	15	48	29
Défense nationale	16	22	41	22
Protection de la sécurité nationale	11	17	41	29
Agriculture	6	18	51	23
Gestion des pêches	13	24	44	18
Questions touchant les Autochtones	23	28	35	13
Immigration	19	26	37	17
Environnement	4	13	47	36
Gestion des ressources naturelles du Canada	5	11	47	37
Éducation	3	7	40	50

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- La priorité accordée à certaines questions varie selon la province et la région. Cependant, les soins de santé demeurent la plus forte priorité dans chaque province et région du pays. Cet enjeu obtient les plus fortes cotes de priorité des répondants dans la région de l'Atlantique et au Québec, où on leur attribue une très forte priorité : 71 % et 65 % respectivement (7 sur une échelle de 1 à 7).
- D'autres questions, notamment la gestion de l'économie et l'environnement, obtiennent aussi des cotes de forte priorité partout au pays (voir en page précédente).
- Le profil des priorités semble varier davantage sur les autres questions (aussi en page précédente).
- Trois Canadiens sur dix (29 %) donnent une très forte priorité au chômage (7 sur une échelle de 1 à 7) tandis que 48 % lui accordent une cote de priorité moyennement forte (5 ou 6 sur une échelle de 1 à 7). La cote de priorité des enjeux relatifs au chômage semble la plus élevée dans la région de l'Atlantique et au Québec, où respectivement 84 % et 82 % des répondants lui donnent une forte priorité. En Alberta, seulement 66 % des répondants lui accordent une forte priorité (voir en page précédente).
- La défense nationale obtient une cote de forte priorité dans la région de l'Atlantique, soit 73 % par opposition à 62 % pour l'ensemble du Canada, et une cote relativement faible au Québec, soit 48 %.
- L'agriculture est cotée fortement prioritaire en Saskatchewan (84 %, contre 75 % pour l'ensemble du Canada).
- La gestion des pêches se voit accorder une forte priorité dans l'Atlantique (75 %) et en Colombie-Britannique (76 %).



- La priorité accordée à certaines questions varie selon la province et la région. Cependant, les soins de santé demeurent la plus forte priorité dans chaque province et région du pays. Cet enjeu obtient les plus fortes cotes de priorité des répondants dans la région de l'Atlantique et au Québec, où on leur attribue une très forte priorité : 71 % et 65 % respectivement (7 sur une échelle de 1 à 7).
- D'autres questions, notamment la gestion de l'économie et l'environnement, obtiennent aussi des cotes de forte priorité partout au pays (voir en page précédente).
- Le profil des priorités semble varier davantage sur les autres questions (aussi en page précédente).
- Trois Canadiens sur dix (29 %) donnent une très forte priorité au chômage (7 sur une échelle de 1 à 7) tandis que 48 % lui accordent une cote de priorité moyennement forte (5 ou 6 sur une échelle de 1 à 7). La cote de priorité des enjeux relatifs au chômage semble la plus élevée dans la région de l'Atlantique et au Québec, où respectivement 84 % et 82 % des répondants lui donnent une forte priorité. En Alberta, seulement 66 % des répondants lui accordent une forte priorité (voir en page précédente).
- La défense nationale obtient une cote de forte priorité dans la région de l'Atlantique, soit 73 % par opposition à 62 % pour l'ensemble du Canada, et une cote relativement faible au Québec, soit 48 %.
- L'agriculture est cotée fortement prioritaire en Saskatchewan (84 %, contre 75 % pour l'ensemble du Canada).
- La gestion des pêches se voit accorder une forte priorité dans l'Atlantique (75 %) et en Colombie-Britannique (76 %).

Évaluation de la performance sur 18 enjeux prioritaires

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et, 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est…? »

CANADA	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)
Représentation du Canada à l'échelle internationale	22	28	49
Gestion de l'économie	31	28	41
Protection de la sécurité nationale	27	32	40
Environnement	31	33	35
Chômage	31	34	34
Défense nationale	36	29	34
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	28	37	33
Gestion des ressources naturelles du Canada	31	35	32
Éducation	37	30	32
Questions liées aux enfants	33	33	32
Promotion de l'innovation	25	40	31
Impôts	41	31	28
Agriculture	32	38	28
Immigration	36	35	27
Soins de santé	51	23	26
Questions touchant les Autochtones	35	38	24
Gestion des pêches	35	37	24
Politique relative aux réfugiés	37	36	23

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».

- On a aussi demandé aux Canadiens d'évaluer la performance du gouvernement sur ces 18 mêmes enjeux.
- Le gouvernement continue d'obtenir de bonnes évaluations pour ce qui est de son traitement de certaines questions de sécurité et de nature internationale. La moitié des répondants (49 %) donnent une bonne évaluation au gouvernement pour sa représentation du Canada sur la scène internationale et 40 % le font pour sa protection de la sécurité nationale. Le gouvernement se classe moins bien en matière d'immigration (27 % de bonnes évaluations) et pour ce qui est de sa politique relative aux réfugiés (23 %).
- Le gouvernement continue d'obtenir des évaluations modérément favorables pour ce qui a trait à la gestion de l'économie (bonnes à 41 %) et au chômage (bonnes à 34 %).
- Les évaluations du gouvernement pour ce qui a trait aux questions liées à la qualité de la vie sont un peu moins bonnes. Un répondant sur trois donne des évaluations positives sur les questions d'éducation et celles qui sont liées aux enfants (bonnes à 32 %); ils ne sont que 26 % à en faire autant pour les soins de santé.
- Les évaluations du gouvernement concernant les questions relatives au secteur primaire de l'économie sont aussi moins favorables. Seulement 28 % des répondants accordent une bonne évaluation au gouvernement quant aux enjeux liés à l'agriculture; 24 % en font autant pour ce qui est de la gestion des pêches.

Évaluation de la performance (enjeux choisis) : par province ou par région

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et, 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est...? »

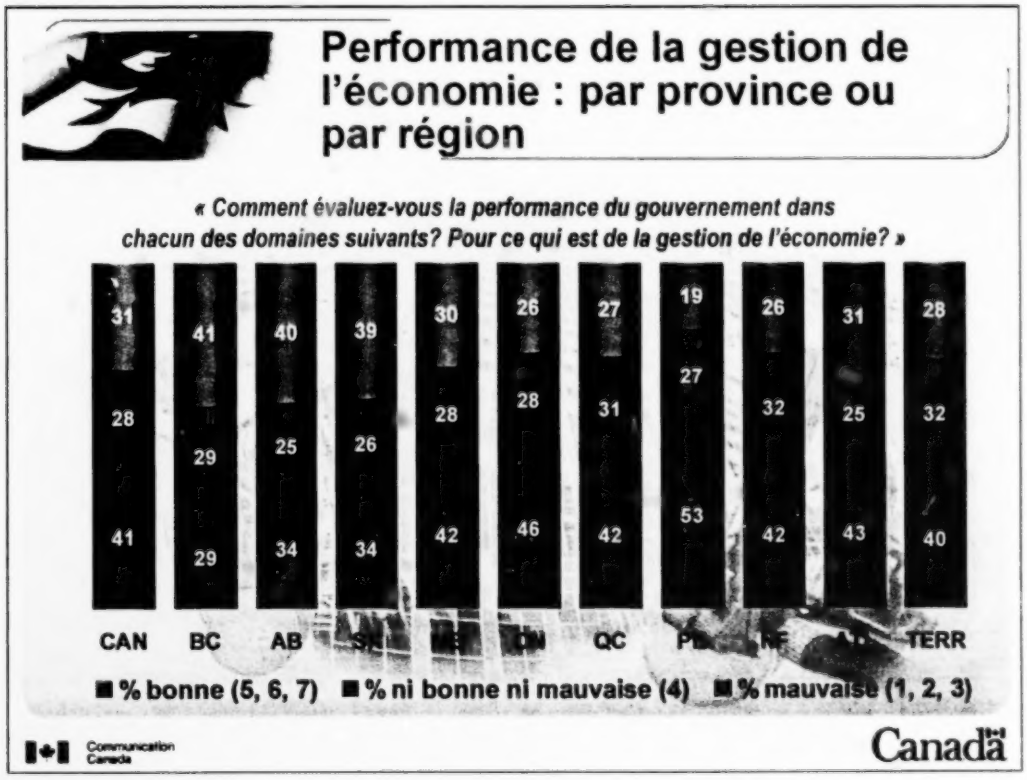
Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL	TERR
Soins de santé	26	19	20	24	27	30	25	36	27	25	34
Gestion de l'économie	**41**	**29**	**34**	**34**	**42**	**46**	**42**	**53**	**42**	**43**	**40**
Chômage	34	24	32	30	38	39	34	40	39	35	34
Défense nationale	34	30	25	30	32	33	38	39	46	43	33
Protection de la sécurité nationale	40	33	33	36	38	42	42	47	52	51	43
Agriculture	28	24	23	14	21	27	35	43	34	34	23
Gestion des pêches	24	21	19	15	20	24	28	37	22	27	25
Questions touchant les Autochtones	24	22	20	28	27	23	28	36	37	28	40
Immigration	27	17	20	22	29	27	32	32	35	32	26
Environnement	35	33	34	34	32	34	37	41	39	40	36
Gestion des ressources naturelles du Canada	32	22	30	31	33	32	36	42	34	38	34
Éducation	32	28	29	35	37	31	36	42	41	36	39

% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)

CANADA	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
Soins de santé	26	23	51
Gestion de l'économie	**41**	**28**	**31**
Chômage	34	34	31
Défense nationale	34	29	36
Protection de la sécurité nationale	40	32	27
Agriculture	28	38	32
Gestion des pêches	24	37	35
Questions touchant les Autochtones	24	38	35
Immigration	27	35	36
Environnement	35	33	31
Gestion des ressources naturelles du Canada	32	35	31
Éducation	32	30	37

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».

- L'évaluation du gouvernement quant à la gestion de l'économie semble relativement bonne, bien qu'elle soit faible dans l'Ouest (29 % de bonnes évaluations en Colombie-Britannique et 34 % en Alberta et en Saskatchewan). La cote la plus élevée se trouve en Ontario (46 % de bonnes évaluations).
- La cote du gouvernement sur d'autres enjeux varie aussi selon la province et la région (voir en page précédente).
- En matière de soins de santé, les bonnes évaluations vont de 19 % en Colombie-Britannique à 20 % en Alberta, 30 % en Ontario et 36 % à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Relativement à la gestion des ressources naturelles, les bonnes évaluations vont de 22 % en Colombie-Britannique à 34 % dans les territoires, 36 % au Québec et 38 % dans la région de l'Atlantique.
- En Saskatchewan et au Manitoba, le gouvernement obtient de bonnes évaluations face aux enjeux liés à l'agriculture, à raison de 14 % et de 21 % respectivement. Au Québec et à l'Île-du-Prince-Édouard, les cotes de bonne évaluation sont respectivement de 35 % et de 43 %.
- Quant aux questions touchant les Autochtones, les bonnes évaluations varient de 20 % en Alberta à 22 % en Colombie-Britannique, 37 % à Terre-Neuve-et-Labrador et 40 % dans les territoires.



- L'évaluation du gouvernement quant à la gestion de l'économie semble relativement bonne, bien qu'elle soit faible dans l'Ouest (29 % de bonnes évaluations en Colombie-Britannique et 34 % en Alberta et en Saskatchewan). La cote la plus élevée se trouve en Ontario (46 % de bonnes évaluations).
- La cote du gouvernement sur d'autres enjeux varie aussi selon la province et la région (voir en page précédente).
- En matière de soins de santé, les bonnes évaluations vont de 19 % en Colombie-Britannique à 20 % en Alberta, 30 % en Ontario et 36 % à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Relativement à la gestion des ressources naturelles, les bonnes évaluations vont de 22 % en Colombie-Britannique à 34 % dans les territoires, 36 % au Québec et 38 % dans la région de l'Atlantique.
- En Saskatchewan et au Manitoba, le gouvernement obtient de bonnes évaluations face aux enjeux liés à l'agriculture, à raison de 14 % et de 21 % respectivement. Au Québec et à l'Île-du-Prince-Édouard, les cotes de bonne évaluation sont respectivement de 35 % et de 43 %.
- Quant aux questions touchant les Autochtones, les bonnes évaluations varient de 20 % en Alberta à 22 % en Colombie-Britannique, 37 % à Terre-Neuve-et-Labrador et 40 % dans les territoires.

Représentation des priorités et de la performance

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est…? »

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est…? »

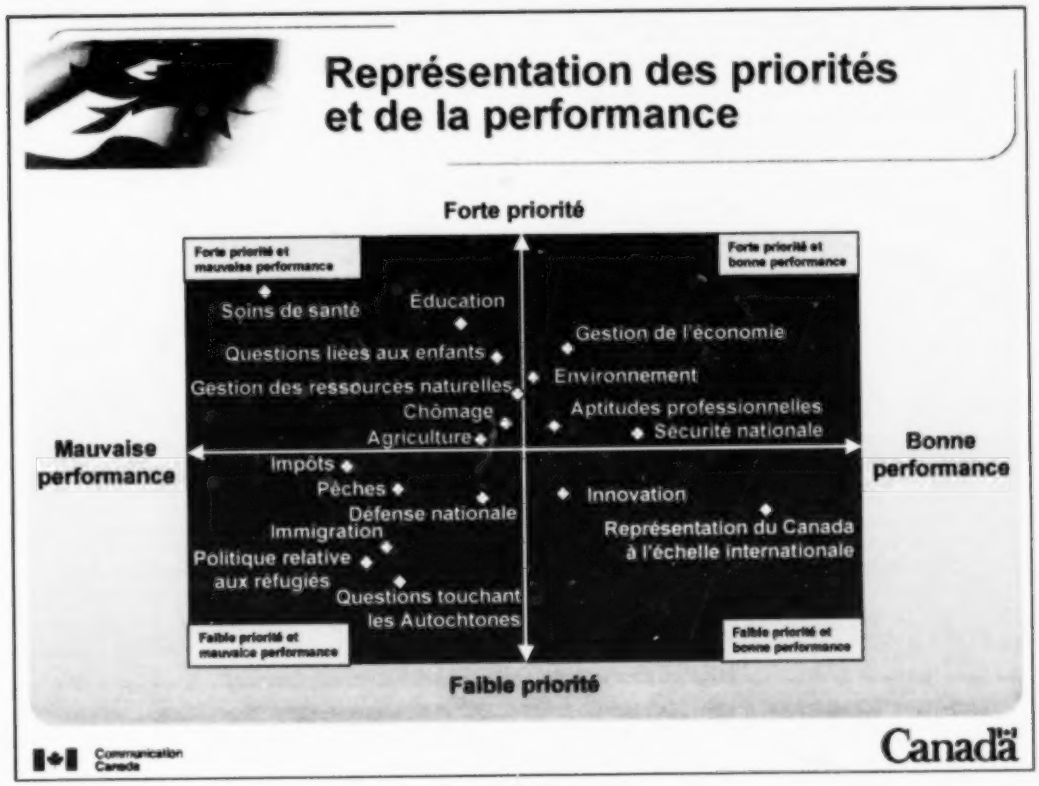
CANADA	Priorité Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = la priorité la moins importante; 7 = la priorité la plus importante)	Performance Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = affreuse; 7 = excellente; 4 = ni bonne ni mauvaise)
Soins de santé	6,30 (93 %)	3,47 (26 %)
Éducation	6,12 (90 %)	3,86 (32 %)
Gestion de l'économie	5,92 (87 %)	4,06 (41 %)
Questions liées aux enfants	5,79 (82 %)	3,93 (32 %)
Gestion des ressources naturelles du Canada	5,78 (84 %)	3,95 (32 %)
Environnement	5,75 (83 %)	4,00 (35 %)
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	5,47 (77 %)	4,04 (33 %)
Chômage	5,46 (77 %)	3,96 (34 %)
Agriculture	5,37 (75 %)	3,90 (28 %)
Protection de la sécurité nationale	5,33 (71 %)	4,20 (40 %)
Impôts	5,14 (65 %)	3,65 (28 %)
Promotion de l'innovation	5,04 (64 %)	4,04 (31 %)
Gestion des pêches	4,97 (62 %)	3,74 (24 %)
Défense nationale	4,95 (62 %)	3,90 (34 %)
Représentation du Canada à l'échelle internationale	4,91 (60 %)	4,44 (49 %)
Immigration	4,69 (54 %)	3,73 (27 %)
Politique relative aux réfugiés	4,59 (52 %)	3,65 (23 %)
Questions touchant les Autochtones	4,44 (48 %)	3,74 (24 %)
	Moyenne cumulative = 5,33	

Nota : Sous la rubrique intitulée Priorité, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « forte priorité » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).
Nota : Sous la rubrique intitulée Performance, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « bonne performance » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).

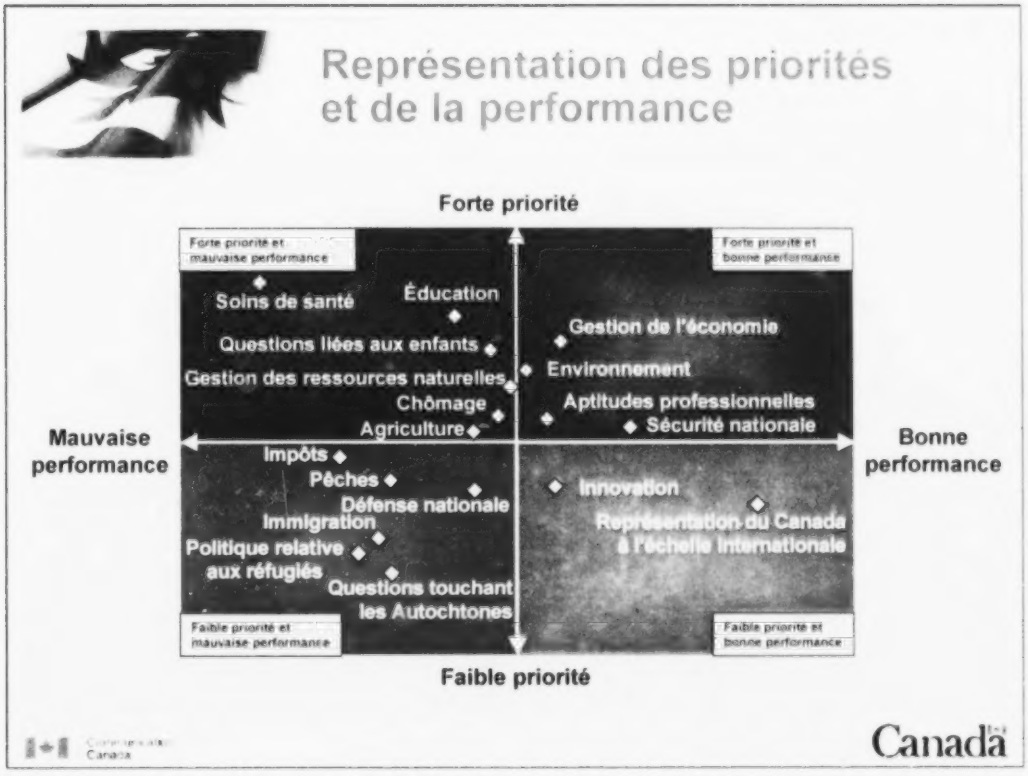
Comment les enjeux sont représentés

Priorité : Si le nombre de points attribués à un enjeu est égal à la moyenne cumulative (5,33) ou plus grand qu'elle, il trouve sa place dans la partie supérieure (forte priorité); si on lui attribue moins de points que la moyenne cumulative (5,33), il trouve sa place dans la partie inférieure (faible priorité).

Performance : Si le nombre de points attribués à un enjeu est égal à 4 ou plus grand que lui (le point milieu sur l'échelle), il trouve sa place dans la partie de droite (bonne performance); si le nombre de points attribués est inférieur à 4 (le point milieu sur l'échelle), il trouve sa place dans la partie de gauche (mauvaise performance).



- Le présent graphique illustre la priorité accordée aux 18 enjeux prioritaires et l'évaluation de la performance du gouvernement sur chacun d'eux.
- Dans le coin supérieur droit, nous trouvons les priorités que les Canadiens considèrent comme fortes et envers lesquelles ils estiment que le gouvernement réussit assez bien. Il s'agit de la gestion de l'économie, de l'environnement, de la promotion des aptitudes professionnelles et de la protection de la sécurité nationale (voir en page précédente la description du calcul des positions relatives de ces priorités).
- Dans le coin inférieur droit, l'innovation et la représentation du Canada à l'échelle internationale obtiennent de bonnes évaluations du public, mais les Canadiens ne considèrent pas ces questions comme aussi prioritaires que d'autres.
- Dans le coin supérieur gauche, nous retrouvons les questions que les Canadiens croient être de fortes priorités et pour lesquelles ils pensent que le gouvernement du Canada réussit moins bien. Les soins de santé ont la plus forte priorité des 18 enjeux prioritaires et ils obtiennent la plus faible évaluation (voir en page précédente). Les autres enjeux de cette section du graphique sont l'éducation, les questions liées aux enfants, la gestion des ressources naturelles, le chômage et l'agriculture.
- Dans le coin inférieur gauche se trouvent les questions auxquelles les Canadiens accordent une priorité plutôt faible et pour lesquelles ils évaluent moins favorablement la performance du gouvernement. Il s'agit des impôts, des pêches, de la défense nationale, de l'immigration, de la politique relative aux réfugiés et des questions touchant les Autochtones.



- Le présent graphique illustre la priorité accordée aux 18 enjeux prioritaires et l'évaluation de la performance du gouvernement sur chacun d'eux.
- Dans le coin supérieur droit, nous trouvons les priorités que les Canadiens considèrent comme fortes et envers lesquelles ils estiment que le gouvernement réussit assez bien. Il s'agit de la gestion de l'économie, de l'environnement, de la promotion des aptitudes professionnelles et de la protection de la sécurité nationale (voir en page précédente la description du calcul des positions relatives de ces priorités).
- Dans le coin inférieur droit, l'innovation et la représentation du Canada à l'échelle internationale obtiennent de bonnes évaluations du public, mais les Canadiens ne considèrent pas ces questions comme aussi prioritaires que d'autres.
- Dans le coin supérieur gauche, nous retrouvons les questions que les Canadiens croient être de fortes priorités et pour lesquelles ils pensent que le gouvernement du Canada réussit moins bien. Les soins de santé ont la plus forte priorité des 18 enjeux prioritaires et ils obtiennent la plus faible évaluation (voir en page précédente). Les autres enjeux de cette section du graphique sont l'éducation, les questions liées aux enfants, la gestion des ressources naturelles, le chômage et l'agriculture.
- Dans le coin inférieur gauche se trouvent les questions auxquelles les Canadiens accordent une priorité plutôt faible et pour lesquelles ils évaluent moins favorablement la performance du gouvernement. Il s'agit des impôts, des pêches, de la défense nationale, de l'immigration, de la politique relative aux réfugiés et des questions touchant les Autochtones.

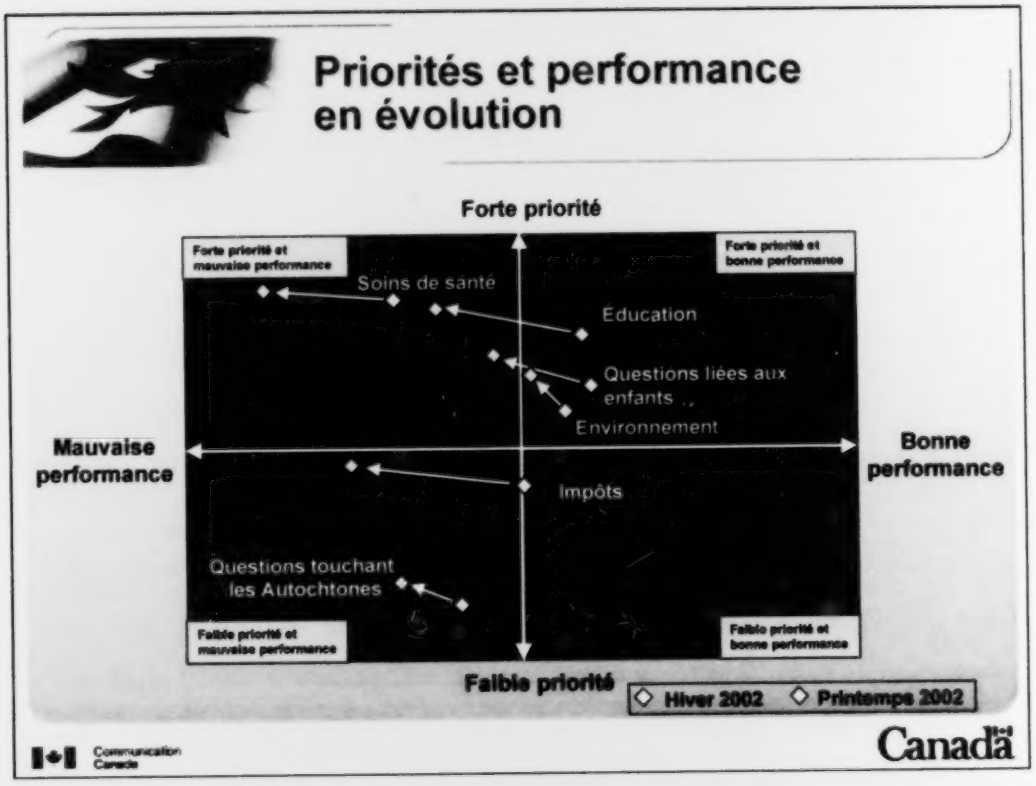
Priorités et performance en évolution

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est…? »

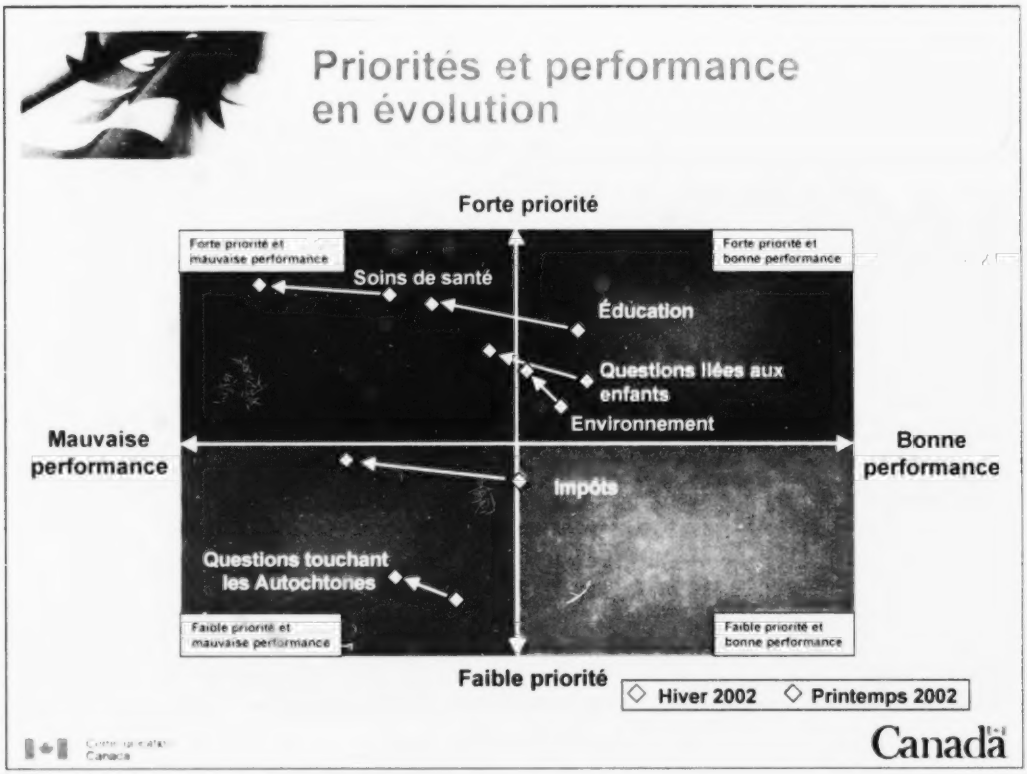
« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est…? »

	Printemps 2002		Hiver 2002	
	Priorité	Performance	Priorité	Performance
CANADA	**Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = la priorité la moins forte; 7 = la priorité la plus forte)**	**Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = affreuse; 7 = excellente; 4 = ni bonne ni mauvaise)**	**Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = la priorité la moins forte; 7 = la priorité la plus forte)**	**Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = affreuse; 7 = excellente; 4 = ni bonne ni mauvaise)**
Soins de santé	6,30 (93 %)	3,47 (26 %)	6,21 (90 %)	3,74 (31 %)
Questions liées aux enfants	5,79 (82 %)	3,93 (32 %)	5,70 (81 %)	4,14 (38 %)
Questions touchant les Autochtones	4,44 (48 %)	3,74 (24 %)	4,32 (45 %)	3,87 (29 %)
Éducation	6,12 (90 %)	3,86 (32 %)	6,00 (87 %)	4,15 (40 %)
Environnement	5,75 (83 %)	4,00 (35 %)	5,60 (79 %)	4,10 (39 %)

Nota : Sous la rubrique intitulée Priorité, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « forte priorité » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).
Nota : Sous la rubrique intitulée Performance, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « bonne performance » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).



- Ce graphique et la page précédente illustrent l'évolution des priorités et des évaluations de la performance en ce qui concerne cinq questions depuis janvier 2002.
- Depuis janvier, les priorités accordées aux soins de santé, aux questions liées aux enfants, aux questions touchant les Autochtones, à l'éducation et à l'environnement se sont accrues.
- D'autre part, la cote d'évaluation de la performance du gouvernement en matière de soins de santé, de questions liées aux enfants, de questions touchant les Autochtones, d'éducation et d'environnement a diminué.



- Ce graphique et la page précédente illustrent l'évolution des priorités et des évaluations de la performance en ce qui concerne cinq questions depuis janvier 2002.
- Depuis janvier, les priorités accordées aux soins de santé, aux questions liées aux enfants, aux questions touchant les Autochtones, à l'éducation et à l'environnement se sont accrues.
- D'autre part, la cote d'évaluation de la performance du gouvernement en matière de soins de santé, de questions liées aux enfants, de questions touchant les Autochtones, d'éducation et d'environnement a diminué.

Performance nette des éléments de perception

« Un certain nombre de facteurs peuvent influencer la perception des citoyens à l'égard de la performance du gouvernement. Pour chacun des facteurs suivants, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

Printemps 2002
Gouvernement du Canada (évaluation de la performance nette)

(% ayant répondu « bonne performance » moins % ayant répondu « mauvaise performance »)

CANADA	% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)	% ayant répondu « mauvaise performance » (1, 2, 3)	Performance nette	Changement depuis le printemps 2000
Fournir des renseignements utiles	48	21	+ 27	s/o
Offrir des services de haute qualité	43	25	+ 18	▼5
Avoir une vision d'avenir	42	29	+ 13	▼15
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	37	32	+ 5	▼17
Être ouvert et honnête	26	49	- 23	▼13
Être à l'écoute des Canadiens	25	49	- 24	▼13
Gérer ses opérations de manière rentable	22	51	- 29	▼19
Se montrer responsable envers les citoyens en matière de dépenses publiques	20	56	- 36	▼12

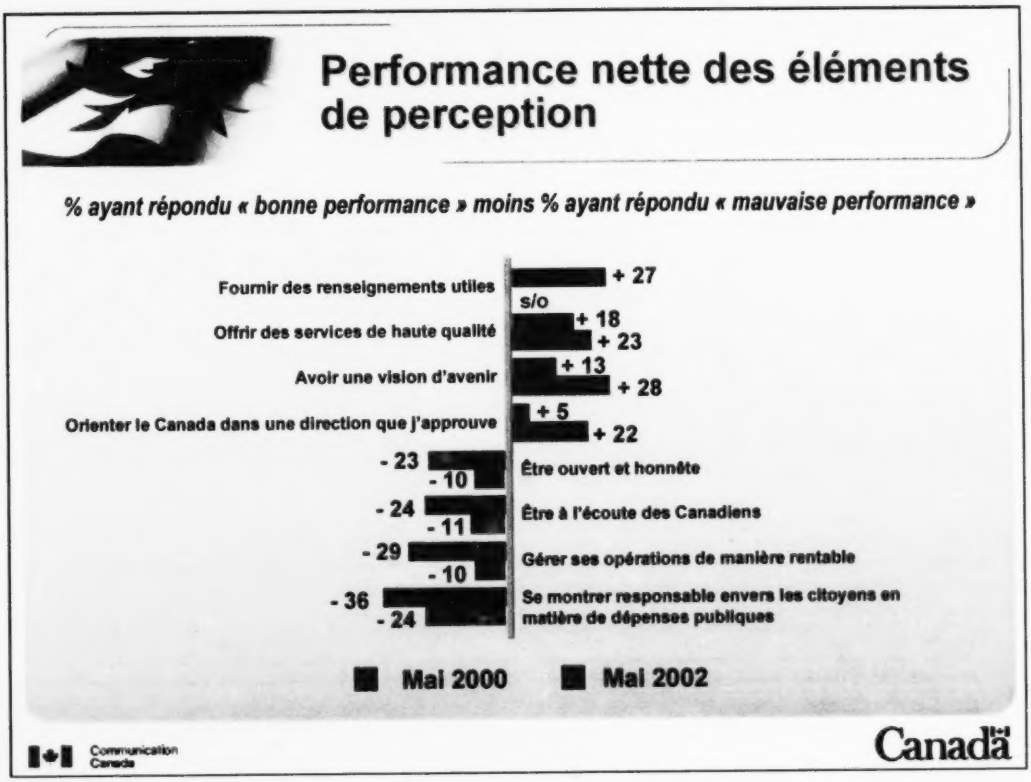
Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».
Nota : ▲ signifie au-dessus de la moyenne par rapport à la moyenne nationale.
Nota : ▼ signifie sous la moyenne par rapport à la moyenne nationale.

Printemps 2000
Gouvernement du Canada (évaluation de la performance nette)

(% ayant répondu « bonne performance » moins % ayant répondu « mauvaise performance »)

CANADA	% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)	% ayant répondu « mauvaise performance » (1, 2, 3)	Performance nette
Fournir des renseignements utiles	s/o	s/o	s/o
Offrir des services de haute qualité	45	22	+ 23
Avoir une vision d'avenir	50	22	+ 28
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	46	24	+ 22
Être ouvert et honnête	31	41	- 10
Être à l'écoute des Canadiens	30	41	- 11
Gérer ses opérations de manière rentable	31	41	- 10
Se montrer responsable envers les citoyens en matière de dépenses publiques	25	49	- 24

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».



- Les éléments de perception sont étroitement liés à une vaste gamme d'éléments au delà de la gamme des enjeux de politiques. Ils comprennent les perceptions des Canadiens à l'égard des points suivants :
  - utilité des renseignements et qualité des services fournis;
  - rentabilité de la gestion des opérations du gouvernement;
  - responsabilité et transparence du gouvernement;
  - quant à savoir si le gouvernement est à l'écoute des Canadiens;
  - quant à savoir si le gouvernement oriente le Canada dans une direction que les citoyens approuvent;
  - quant à savoir si le gouvernement a une vision d'avenir pour le pays.
- Les Canadiens accordent la meilleure cote au gouvernement du Canada pour ce qui est de fournir des renseignements utiles et des services de qualité. Ils accordent aussi des évaluations positives au gouvernement pour sa vision de l'avenir du pays et son orientation dans une direction qu'ils approuvent. Toutefois ces évaluations sont moins favorables qu'elles ne l'étaient deux ans auparavant.
- Le gouvernement a reçu et continue de recevoir des évaluations davantage négatives que positives en ce qui a trait à l'écoute qu'il manifeste à l'endroit des Canadiens, à sa transparence, à sa gestion des opérations de manière rentable et à sa responsabilité envers les citoyens.

Éléments de perception : par province ou par région

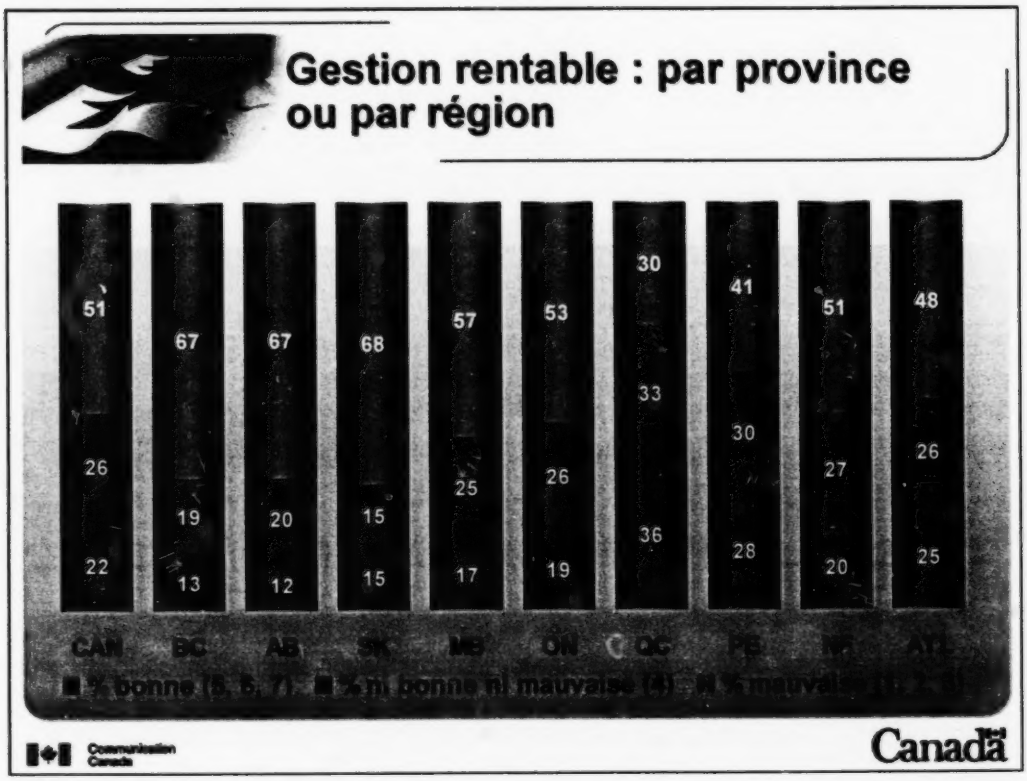
« Un certain nombre de facteurs peuvent influencer la perception des citoyens à l'égard de la performance du gouvernement. Pour chacun des facteurs suivants, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

Printemps 2002

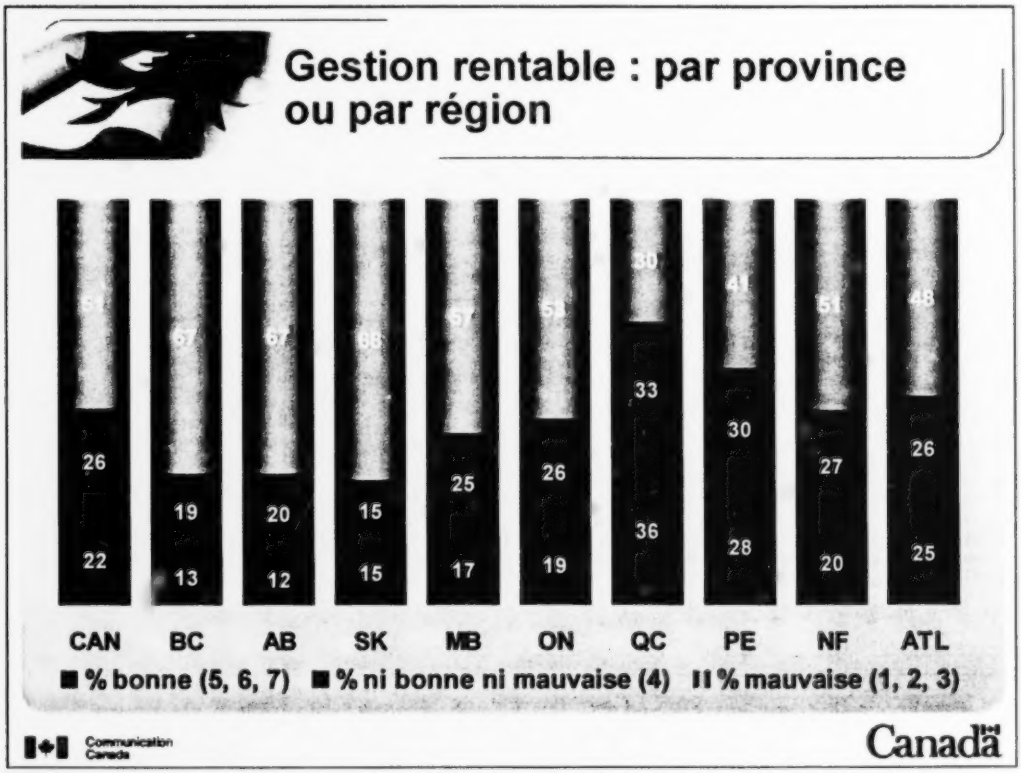
% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
Fournir des renseignements utiles	48	39	41	40	49	51	51	56	51	54
Offrir des services de haute qualité	43	29	35	32	36	46	48	53	48	51
Avoir une vision d'avenir	42	32	34	32	40	45	47	48	52	49
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	37	28	29	29	35	41	38	49	44	42
Être ouvert et honnête	26	22	18	18	20	26	33	31	23	28
Être à l'écoute des Canadiens	25	14	17	16	20	26	36	31	22	28
Gérer ses opérations de manière rentable	**22**	**13**	**12**	**15**	**17**	**19**	**36**	**28**	**20**	**25**
Se montrer responsable envers les citoyens en matière de dépenses publiques	20	13	12	13	17	20	30	26	21	22
Moyenne des huit éléments de perception ci-dessus	**33**	**24 (▼9)**	**25 (▼8)**	**24 (▼9)**	**29 (▼4)**	**34 (▲1)**	**40 (▲7)**	**40 (▲7)**	**35 (▲2)**	**37 (▲4)**

Nota : ▲ signifie au-dessus de la moyenne par rapport à la moyenne nationale.
Nota : ▼ signifie sous la moyenne par rapport à la moyenne nationale.
Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.



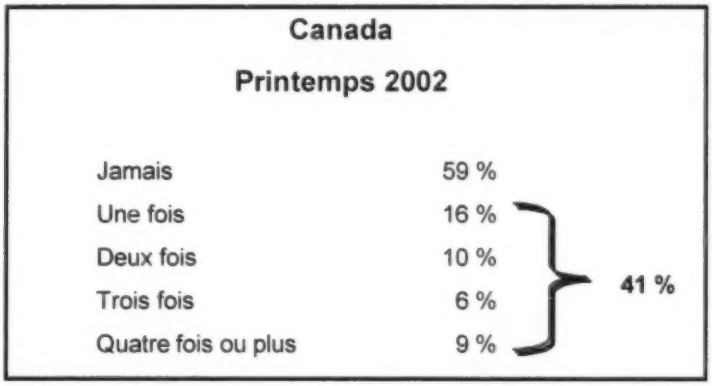
- Quant aux éléments de perception, la cote gouvernementale varie passablement d'une région et d'une province à l'autre.
- La cote du gouvernement pour ce qui est de la perception de la gestion rentable de ses opérations est plus faible dans l'Ouest, où elle n'est bonne que dans une proportion de 13 % en Colombie-Britannique, de 12 % en Alberta, de 15 % en Saskatchewan et de 17 % au Manitoba. Le gouvernement obtient une bonne évaluation au Québec, dans une proportion de 36 %, et à l'Île-du-Prince-Édouard, de 28 %.
- Ces tendances concordent avec celles des autres éléments de perception (voir en page précédente).
- Le gouvernement se voit attribuer de bonnes évaluations concernant sa responsabilité envers les citoyens en matière de dépenses publiques dans une proportion de 13 % en Colombie-Britannique, de 12 % en Alberta et de 13 % en Saskatchewan, mais de 20 % en Ontario et de 30 % au Québec.
- À la question de l'écoute qu'il manifeste à l'endroit des Canadiens, le gouvernement obtient une évaluation favorable de 14 % en Colombie-Britannique, de 17 % en Alberta et de 16 % en Saskatchewan. Au Québec, la proportion est de 36 % et à l'Île-du-Prince-Édouard, elle est de 31 %.
- Aux questions liées à l'orientation du pays dans une direction que les Canadiens approuvent, les évaluations observent deux tendances par rapport aux questions précédentes : d'une part, elles sont plus favorables que le reste et, d'autre part, le taux de variation est moindre entre les provinces et les régions. La cote du gouvernement est bonne chez 28 % des participants en Colombie-Britannique; 29 % aussi bien en Saskatchewan qu'en Alberta; la cote positive est plus encore élevée en Ontario (41 %), à Terre-Neuve-et-Labrador (44 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (49 %).



- Quant aux éléments de perception, la cote gouvernementale varie passablement d'une région et d'une province à l'autre.
- La cote du gouvernement pour ce qui est de la perception de la gestion rentable de ses opérations est plus faible dans l'Ouest, où elle n'est bonne que dans une proportion de 13 % en Colombie-Britannique, de 12 % en Alberta, de 15 % en Saskatchewan et de 17 % au Manitoba. Le gouvernement obtient une bonne évaluation au Québec, dans une proportion de 36 %, et à l'Île-du-Prince-Édouard, de 28 %.
- Ces tendances concordent avec celles des autres éléments de perception (voir en page précédente).
- Le gouvernement se voit attribuer de bonnes évaluations concernant sa responsabilité envers les citoyens en matière de dépenses publiques dans une proportion de 13 % en Colombie-Britannique, de 12 % en Alberta et de 13 % en Saskatchewan, mais de 20 % en Ontario et de 30 % au Québec.
- À la question de l'écoute qu'il manifeste à l'endroit des Canadiens, le gouvernement obtient une évaluation favorable de 14 % en Colombie-Britannique, de 17 % en Alberta et de 16 % en Saskatchewan. Au Québec, la proportion est de 36 % et à l'Île-du-Prince-Édouard, elle est de 31 %.
- Aux questions liées à l'orientation du pays dans une direction que les Canadiens approuvent, les évaluations observent deux tendances par rapport aux questions précédentes : d'une part, elles sont plus favorables que le reste et, d'autre part, le taux de variation est moindre entre les provinces et les régions. La cote du gouvernement est bonne chez 28 % des participants en Colombie-Britannique; 29 % aussi bien en Saskatchewan qu'en Alberta; la cote positive est plus encore élevée en Ontario (41 %), à Terre-Neuve-et-Labrador (44 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (49 %).

Service du gouvernement : évaluation globale

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou de l'aide? »



Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nous avons posé une question de suivi aux répondants (41 % ou 1 835 personnes) qui avaient communiqué au moins une fois avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.

« Et comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvaise, 7 très bonne et 4, ni bonne ni mauvaise. »

% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	67
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	18
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	14

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- Dans les trois mois qui ont précédé le sondage, 41 % des Canadiens ont communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements ou des services (voir en page précédente).
- L'indice de satisfaction d'ensemble face aux services gouvernementaux s'est accru de façon régulière depuis le printemps de 1999. À cette époque, 59 % des personnes ayant communiqué avec le gouvernement du Canada déclaraient avoir reçu un bon service lors de leur dernier contact. Au printemps 2002, cette proportion est passée à 67 %.

Satisfaction à l'égard du service du gouvernement : par province ou par région

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou de l'aide? »

% de répondants ayant communiqué au moins une fois avec le gouvernement

CANADA	**41**
BC	42
AB	43
SK	45
MB	46
ON	45
QC	32
PE	46
NF	41
ATL	39

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nous avons posé une question de suivi aux répondants qui avaient communiqué au moins une fois avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.

« Et comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvaise, 7 très bonne et 4, ni bonne ni mauvaise. »

Selon la province ou la région	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
CANADA	67	18	14
BC	64	20	16
AB	61	21	18
SK	60	20	20
MB	64	19	18
ON	68	17	15
QC	73	18	9
PE	69	13	17
NF	69	17	13
ATL	69	17	13

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- La fréquence du contact avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou des services varie quelque peu selon la région du Canada. Elle passe de 32 % au Québec à 45 % en Ontario et en Saskatchewan et à 46 % à l'Île-du-Prince-Édouard et au Manitoba (voir en page précédente).
- Les évaluations d'ensemble de la satisfaction quant au dernier contact sont généralement très positives dans tout le pays. Deux répondants sur trois (67 %) évaluent la qualité du service lors de leur plus récent contact avec le gouvernement comme étant bon. Le pourcentage de personnes donnant une évaluation de bon service est élevé partout au pays, soit de 60 % en Saskatchewan à 73 % au Québec.

- La fréquence du contact avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou des services varie quelque peu selon la région du Canada. Elle passe de 32 % au Québec à 45 % en Ontario et en Saskatchewan et à 46 % à l'Île-du-Prince-Édouard et au Manitoba (voir en page précédente).
- Les évaluations d'ensemble de la satisfaction quant au dernier contact sont généralement très positives dans tout le pays. Deux répondants sur trois (67 %) évaluent la qualité du service lors de leur plus récent contact avec le gouvernement comme étant bon. Le pourcentage de personnes donnant une évaluation de bon service est élevé partout au pays, soit de 60 % en Saskatchewan à 73 % au Québec.

État du système de soins de santé

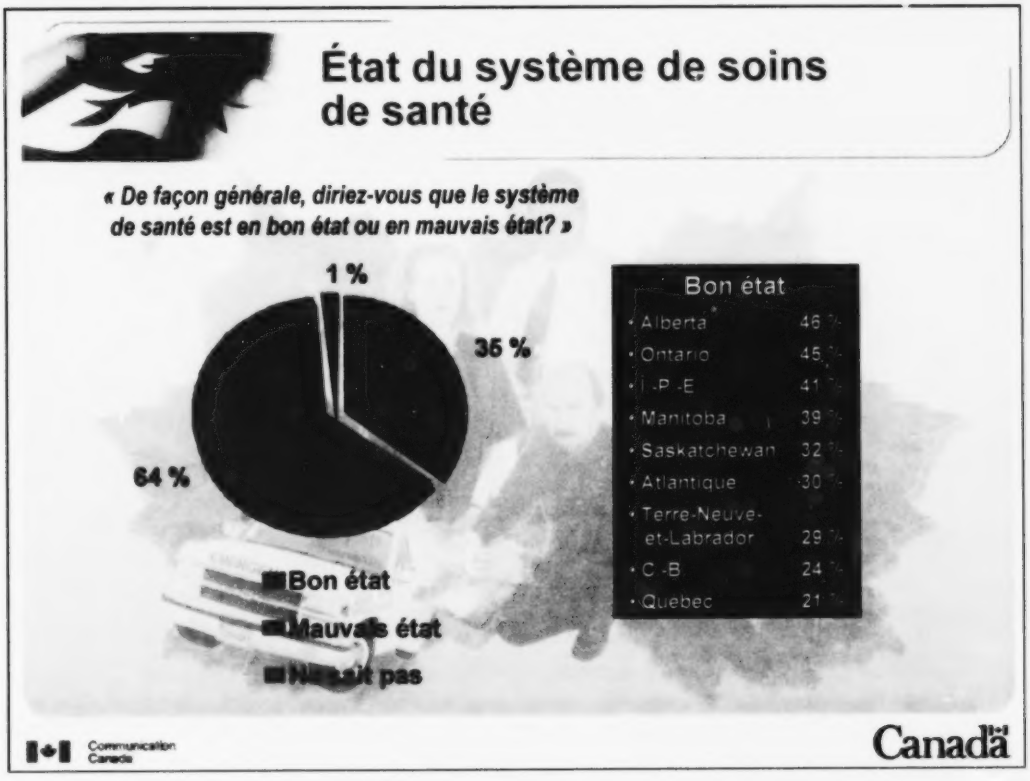
« De façon générale, diriez-vous que le système de santé est en bon état ou en mauvais état? »

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « bon état »	35	24	46	32	39	45	21	41	29	30
% ayant répondu « mauvais état »	64	75	54	57	59	54	78	59	69	69
% ayant répondu « ne sait pas »	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « en très bon état »	3 } 35	1	5	4	3	3	1	4	3	2
% ayant répondu « plutôt en bon état »	32	23	41	28	36	42	20	37	26	28
% ayant répondu « plutôt en mauvais état »	38 } 64	37	38	39	40	35	44	43	40	37
% ayant répondu « en très mauvais état »	26	38	16	28	19	19	34	16	29	32
% ayant répondu « ne sait pas »	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- Les groupes démographiques les plus portés à dire que le système de soins de santé est en mauvais état (plutôt en mauvais état ou en très mauvais état) sont composés de femmes (69 %), de personnes dont le revenu se chiffre à 30 000 $ ou moins (69 %) et de personnes âgées de 35 à 54 ans (69 %).



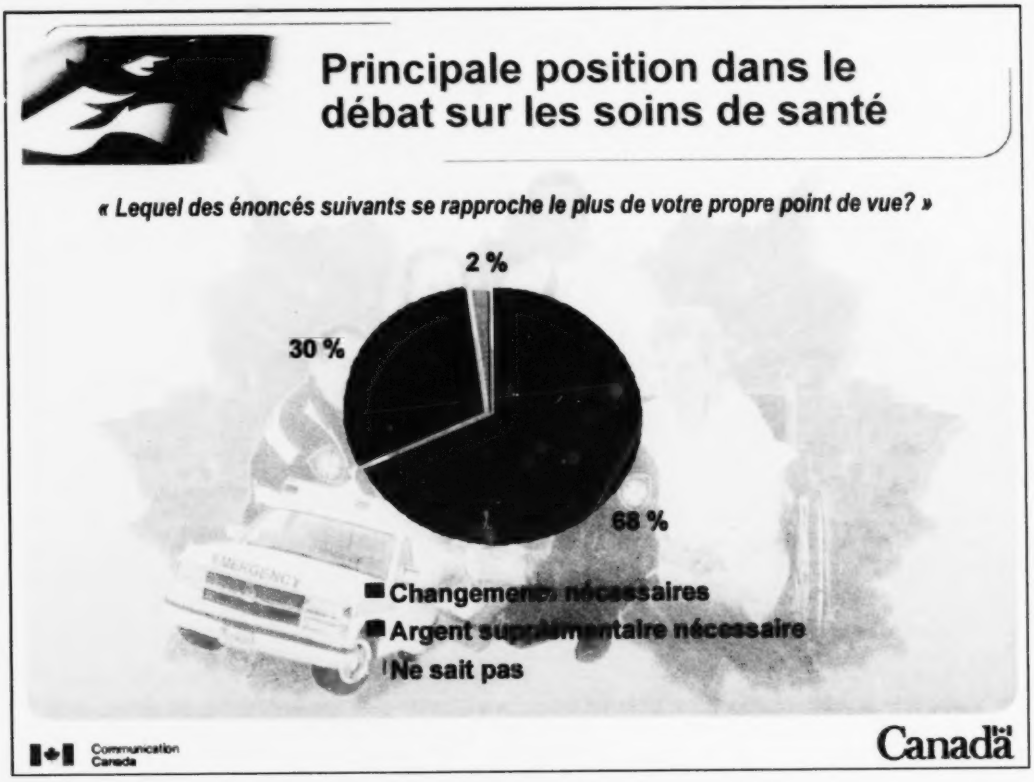
- L'enquête intitulée *À l'écoute des Canadiens* du printemps 2002 révèle que les soins de santé sont encore l'enjeu qui revêt la plus grande priorité pour les Canadiens. Cette section de 12 pages traite donc des opinions des citoyens sur le système de soins de santé du Canada.
- Près d'un Canadien sur trois, soit 35 %, croit que le système de soins de santé est en bon état. Les résidents de l'Alberta (46 %), de l'Ontario (45 %) et de l'Île-du-Prince-Édouard (41 %) sont les plus portés à dire que le système de soins de santé est en bon état. Les plus faibles proportions de répondants qui croient que le système de soins de santé se porte bien se trouvent en Colombie-Britannique (24 %) et au Québec (21 %).
- Une forte majorité de Canadiens, soit 64 %, disent que le système de soins de santé est en mauvais état. De ce pourcentage, 38 % croient que le système est plutôt en mauvais état et 26 % croient qu'il est en très mauvais état. Cette impression est très répandue au Québec (78 %) et en Colombie-Britannique (75 %); elle l'est moins en Ontario (54 %) et en Alberta (54 %) (voir en page précédente).

Principale position dans le débat sur les soins de santé

« Lequel des énoncés suivants se rapproche le plus de votre propre point de vue? »

Selon la province ou la région % ayant répondu :	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
Je crois qu'il est temps que nous apportions d'importants changements afin d'améliorer le système de santé au Canada.	68	74	68	69	73	63	71	62	64	63
Je ne crois pas que nous devions changer le système actuel. Il faut seulement y injecter plus d'argent.	30	22	30	28	24	34	28	36	35	36
Ne sait pas	2	4	2	3	3	2	2	2	1	1

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



- Une forte majorité de Canadiens (68 %) croient qu'il est temps d'apporter des changements importants au système de soins de santé, plutôt que de simplement en rehausser le financement. Les résidents de la Colombie-Britannique sont les plus convaincus de la nécessité du changement (74 %).
- Par contre, trois Canadiens sur dix (30 %) croient qu'il sera suffisant d'accroître le financement du système de soins de santé pour l'améliorer. Cette impression est davantage répandue dans la région de l'Atlantique (36 %), nonobstant le fait qu'une majorité de résidents de cette région (63 %) croient également que le système a besoin de changements en profondeur.

Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada

« Avez-vous entendu parler de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, présidée par l'ancien premier ministre de la Saskatchewan, Roy Romanow? »

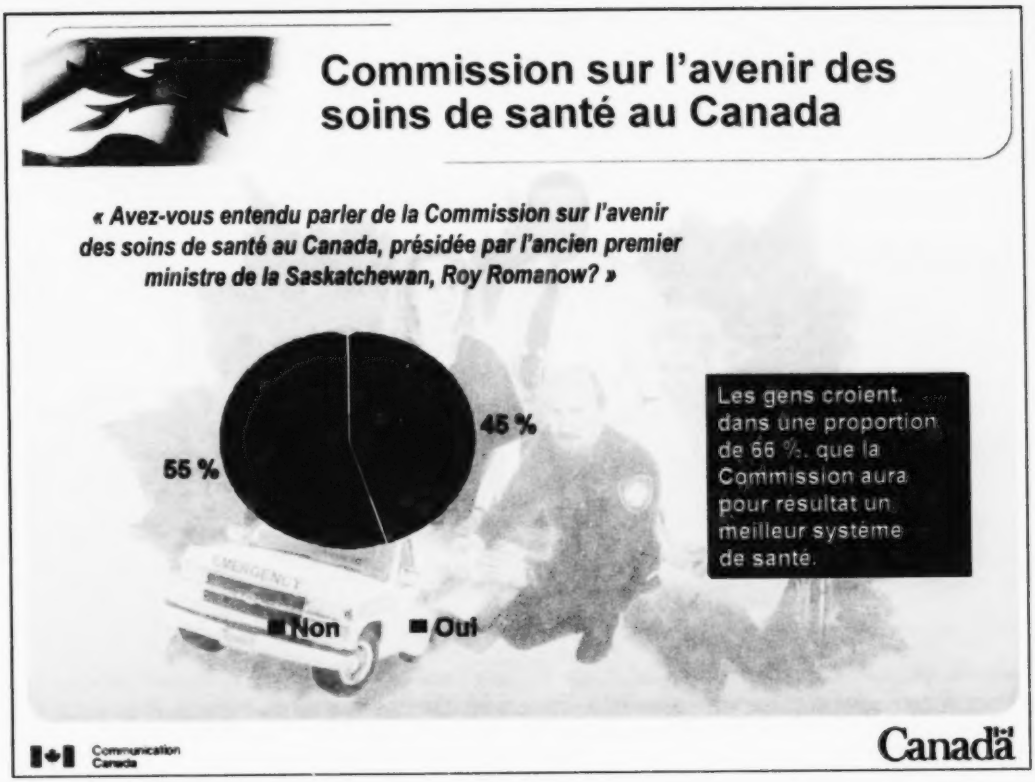
Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « oui »	45	47	56	74	59	48	26	62	50	49
% ayant répondu « non »	55	53	44	26	41	52	74	38	49	51

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

« Comme vous le savez peut-être, en mai 2001, le gouvernement du Canada a mis sur pied une Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada aussi connue sous le nom de Commission Romanow. Le principal objectif de cette commission est de mener des consultations auprès des citoyens canadiens, des gouvernements provinciaux et territoriaux et des professionnels de la santé au sujet du système de santé. À votre avis, est-ce que cette Commission Romanow aura pour résultat un système de santé au Canada qui sera meilleur ou moins bon? Est-ce que vous diriez que c'est dans une grande mesure ou dans une certaine mesure? »

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « meilleur, dans une grande mesure »	9 } 66	9	9	9	11	10	7	8	11	10
% ayant répondu « meilleur, dans une certaine mesure »	57	57	59	61	59	57	55	66	62	59
% ayant répondu « moins bon, dans une certaine mesure »	11	8	13	12	8	10	14	9	11	9
% ayant répondu « moins bon, dans une grande mesure »	4	3	3	5	1	4	5	2	2	3
% ayant répondu « ne sait pas »	19	24	16	13	21	20	18	15	15	19

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



- Nous avons demandé aux Canadiens s'ils avaient entendu parler de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada.
- Près de la moitié (45 %) en avaient entendu parler, en plus forte proportion en Saskatchewan (74 %), à l'Île-du-Prince-Édouard (62 %), au Manitoba (59 %) et en Alberta (56 %); en plus faible proportion au Québec (26 %) (voir en page précédente).
- Une forte majorité de Canadiens (66 %) croient que la Commission Romanow mènera à un meilleur système de soins de santé au Canada. Cette opinion est largement répandue dans tout le pays, de 62 % au Québec (7 % disent « meilleur dans une grande mesure » et 55 %, « meilleur dans une certaine mesure ») à 74 % à l'Île-du-Prince-Édouard (8 % disent « meilleur dans une grande mesure » et 66 % « meilleur dans une certaine mesure »).

Expérience liée au système de soins de santé

« Et comment évaluez-vous dans l'ensemble la qualité des services de santé que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 7, où 1 signifie affreuse et 7, excellente. » (Exclut les répondants qui ne sont jamais allés chez le médecin, qui n'ont jamais été hospitalisés ou qui ne se sont jamais rendus à l'urgence.)

CANADA	
% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	71
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	12
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	16
% ayant répondu « ne sait pas »	1

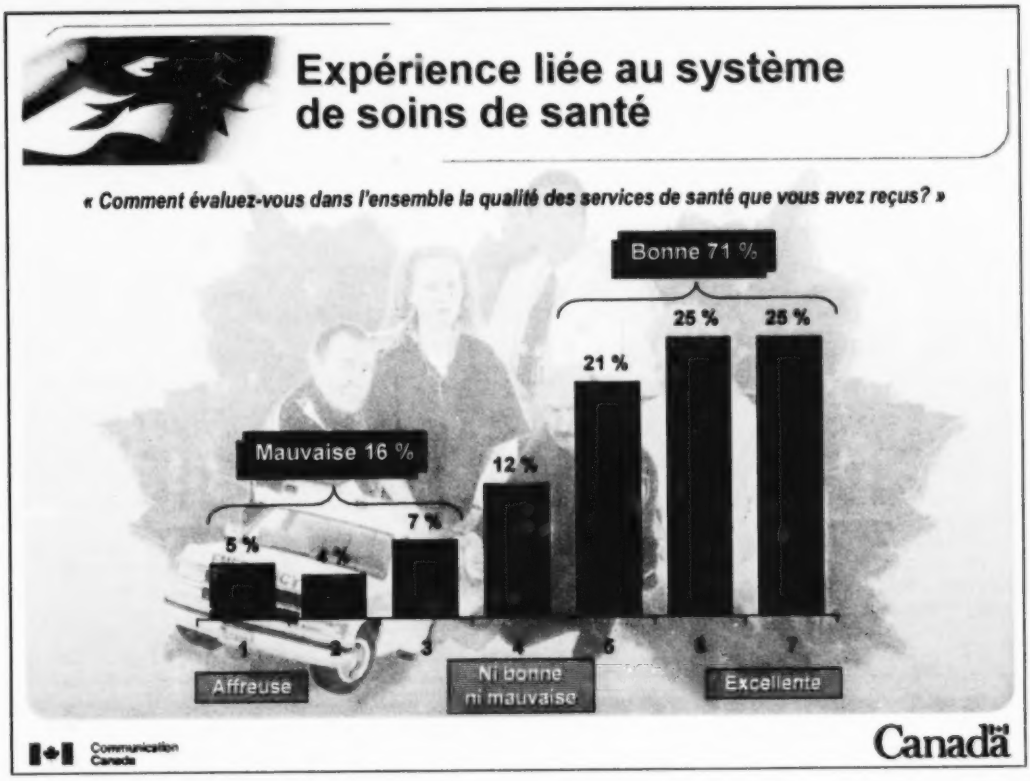
Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

- Il n'y a pas de différences régionales importantes.
- Les groupes démographiques les plus portés à donner une bonne évaluation d'ensemble à la qualité des services de santé reçus sont formés de personnes de 55 ans et plus (81 %).

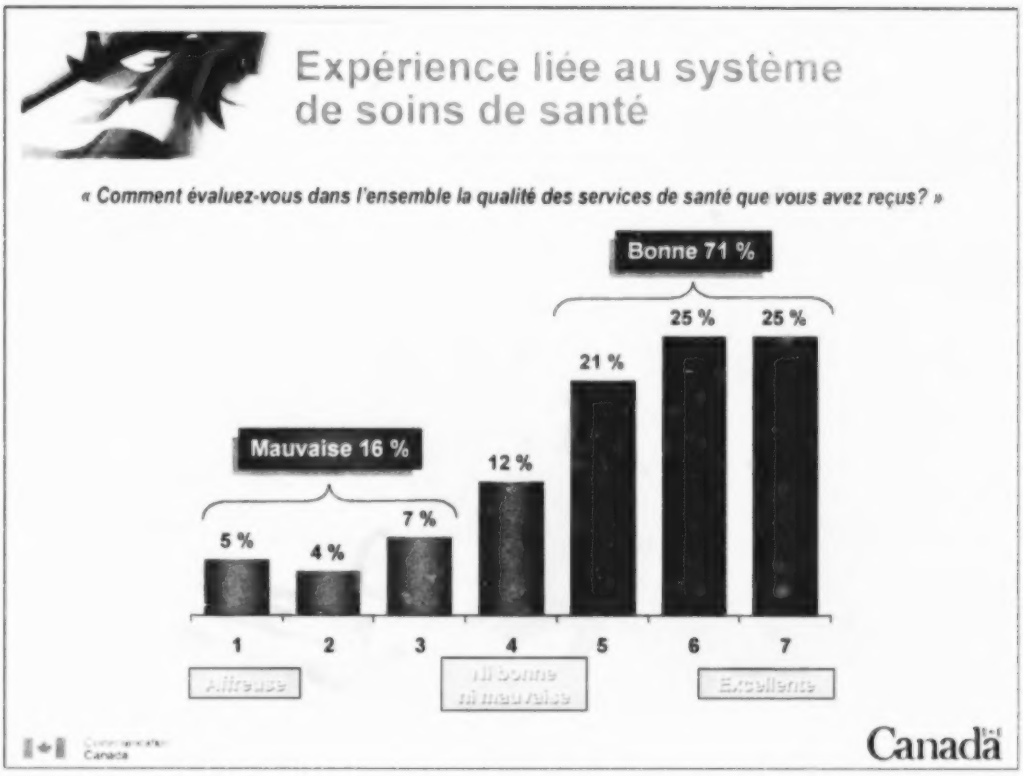
Ensemble de la qualité des services de santé reçus

CANADA	Disent que le système de soins de santé est en bon état	Disent que le système de soins de santé est en mauvais état
% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	40	59
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	24	75
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	19	79

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».



- Bien que 64 % des Canadiens disent que le système de soins de santé est en mauvais état, une forte majorité d'entre eux (71 %) déclarent avoir obtenu un bon service lors de leur dernière visite chez le médecin de famille ou à l'hôpital. Seulement 16 % des répondants qualifient leur expérience de mauvaise.
- Huit Canadiens sur dix, âgés de 55 ans et plus (81 %), donnent une bonne évaluation en ce qui concerne la qualité des soins de santé reçus lors de leur dernière visite (voir en page précédente).
- Ces Canadiens qui ont reçu un bon service lors de leur dernière visite sont davantage portés à dire que le système de soins de santé est en bon état (voir en page précédente).



- Bien que 64 % des Canadiens disent que le système de soins de santé est en mauvais état, une forte majorité d'entre eux (71 %) déclarent avoir obtenu un bon service lors de leur dernière visite chez le médecin de famille ou à l'hôpital. Seulement 16 % des répondants qualifient leur expérience de mauvaise.
- Huit Canadiens sur dix, âgés de 55 ans et plus (81 %), donnent une bonne évaluation en ce qui concerne la qualité des soins de santé reçus lors de leur dernière visite (voir en page précédente).
- Ces Canadiens qui ont reçu un bon service lors de leur dernière visite sont davantage portés à dire que le système de soins de santé est en bon état (voir en page précédente).

Crédibilité des gouvernements concernant les soins de santé

« À votre avis, qui est le plus crédible lorsqu'il parle du système de santé, le gouvernement du Canada ou votre gouvernement provincial? »

Selon la province ou la région % ayant répondu :	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
Gouvernement du Canada	28	35	28	17	19	30	25	29	24	30
Gouvernement provincial	47	37	54	59	60	45	49	55	53	48
Ni l'un ni l'autre	20	21	15	19	18	20	22	13	20	18
Ne sait pas	5	6	4	5	2	6	4	3	2	4

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- Quarante-sept pour cent (47 %) des Canadiens estiment que leur gouvernement provincial est plus crédible que le gouvernement du Canada en ce qui a trait au système de soins de santé. Cela s'applique tout particulièrement aux résidents du Manitoba (60 %), de la Saskatchewan (59 %), de l'Île-du-Prince-Édouard (55 %) ainsi que de l'Alberta (54 %).
- Trois Canadiens sur dix (28 %) pensent que le gouvernement du Canada est plus crédible que leur gouvernement provincial lorsqu'il parle du système de soins de santé. Ce pourcentage est légèrement supérieur en Colombie-Britannique (35 %) et en Ontario (30 %).

Perceptions de la responsabilité liée à l'état du système de santé

« À votre avis, qui est le plus responsable de l'état actuel du système de santé? »

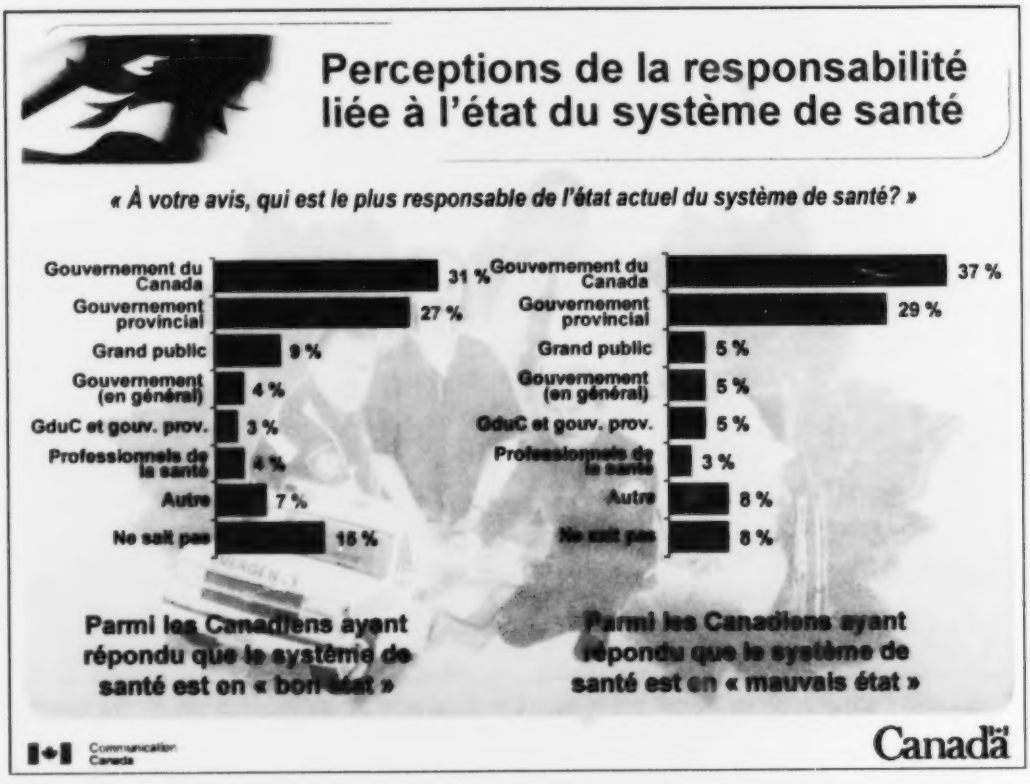
CANADA % ayant répondu :	Ayant répondu que le système de soins de santé est en bon état (n = 1 511 ou 35 % de la population totale)	Ayant répondu que le système de soins de santé est en mauvais état (n = 2 959 ou 64 % de la population totale)	Total pour le Canada (n = 4 520)
Gouvernement du Canada	31 (ou 11 % de la population totale)	37 (ou 24 % de la population totale)	35
Gouvernement provincial	27	29	28
Grand public et Canadiens moyens	9	5	6
Gouvernement en général	4	5	5
Gouvernements du Canada et des provinces	3	5	4
Professionnels de la santé (médecins, infirmières, etc.)	4	3	4
Autre	7	8	8
Ne sait pas	15	8	10

Total pour le Canada

Selon la province ou la région % ayant répondu :	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	ATL	PE	NF
Gouvernement du Canada	35	28	34	42	44	37	30	47	53	56
Gouvernement provincial	28	40	32	18	20	28	25	16	8	11
Grand public et Canadiens moyens	6	6	7	9	7	6	6	9	11	7
Gouvernement en général	5	4	2	3	4	4	6	5	6	5
Gouvernements du Canada et des provinces	4	3	2	3	3	3	8	3	3	3
Professionnels de la santé (médecins, infirmières, etc.)	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
Autre	8	7	8	8	8	7	12	10	7	4
Ne sait pas	10	9	10	12	11	12	9	6	10	10

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- Les personnes les plus portées à dire que le gouvernement du Canada est le principal responsable de l'état actuel du système de soins de santé sont :
  - les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador (56 %), de la région de l'Atlantique (47 %), du Manitoba (44 %) et de la Saskatchewan (42 %);
  - les personnes de 55 ans et plus (40 %).



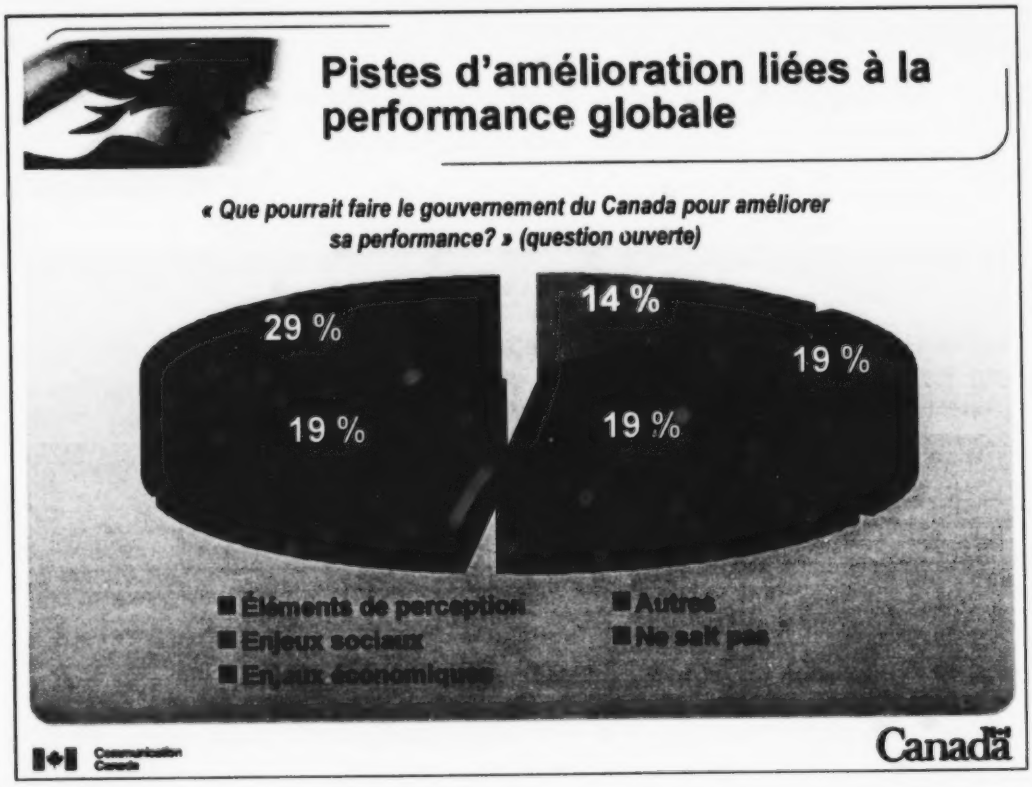
- Les croyances sont très diffuses pour ce qui est de savoir quel ordre de gouvernement ou quelle institution est responsable, dans notre société, de l'état actuel du système de soins de santé.
- Parmi les personnes qui estiment que le système est en bon état, 31 % imputent la responsabilité au gouvernement du Canada et 27 % aux gouvernements provinciaux. Neuf pour cent (9 %) des participants attribuent le bon état du système de soins de santé aux interventions du grand public, tandis que 15 % disent ne pas savoir.
- Parmi les personnes qui estiment que le système est en mauvais état, 37 % attribuent la responsabilité probable au gouvernement du Canada. Elles sont suivies des 29 % qui pointent du doigt les gouvernements provinciaux.

Pistes d'amélioration liées à la performance globale

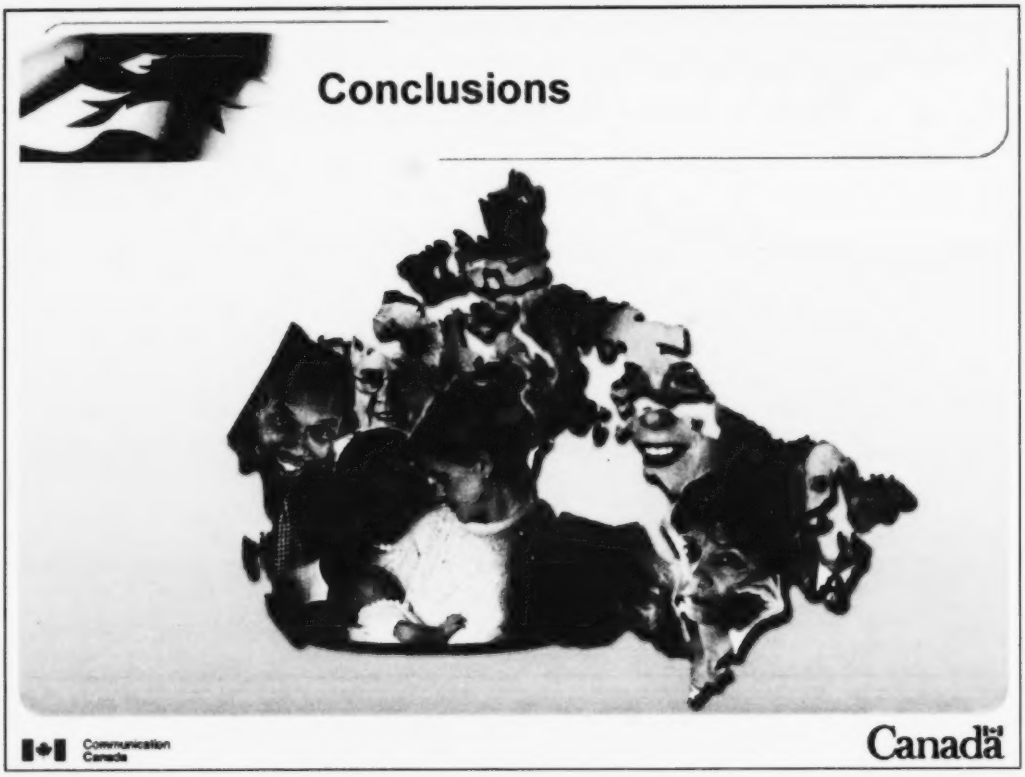
« Que pourrait faire le gouvernement du Canada pour améliorer sa performance? »

CANADA (%)

Éléments de perception	
Être à l'écoute des Canadiens	9
Améliorer la rentabilité et la responsabilité fiscale	6
Être plus ouvert et honnête	5
Rendre davantage compte	4
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	3
Avoir une vision d'avenir	1
Améliorer le service	1
Total	**29**
Enjeux sociaux	
Améliorer le système de soins de santé	11
Accorder plus de financement aux programmes sociaux	4
Améliorer le système d'éducation	3
Protéger l'environnement	1
Total	**19**
Enjeux économiques	
Réduire les impôts	8
Créer des emplois	4
Aider les entreprises et l'industrie	3
Réduire la dette	1
Accorder plus de financement aux provinces	1
Soutenir le dollar canadien	1
Améliorer l'économie en général	1
Total	**19**
Autres	
Améliorer la défense	1
Améliorer la politique étrangère et les relations internationales	1
Être plus indépendants des États-Unis	1
Se pencher sur la criminalité et la justice	1
Porter plus attention aux besoins provinciaux et municipaux	1
Porter plus attention aux régions	1
Divers	13
Total	**19**
Ne sait pas	**14**

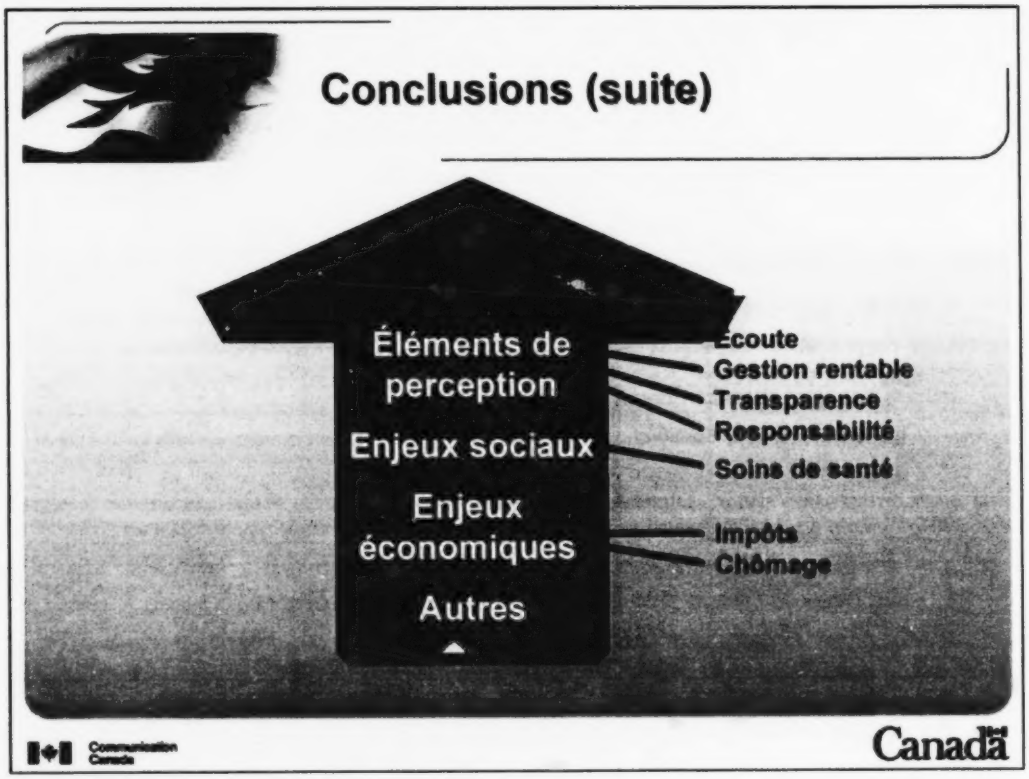


- Dans l'enquête, on a demandé aux Canadiens ce que le gouvernement pourrait faire pour améliorer sa performance globale. Les réponses sont très variées (voir en page précédente).
- Trois Canadiens sur dix (29 %) mentionnent des améliorations liées à l'un ou l'autre d'un ensemble d'éléments de perception, c'est-à-dire ces questions qui peuvent influencer la manière dont les Canadiens perçoivent le gouvernement, mais qui demeurent étrangères à la gamme des enjeux rigoureusement relatifs aux politiques. Les Canadiens font état d'un certain nombre d'améliorations possibles, notamment une meilleure écoute à l'égard de la population, davantage de transparence dans ses opérations, une gestion plus rentable de ces dernières et davantage de responsabilité publique face à ses programmes, ses services et ses activités.
- Ce sont 19 % des répondants qui mentionnent des améliorations du traitement des enjeux économiques, les plus significatifs étant liés à la réduction des impôts (8 %) et à la création d'emplois (4 %).
- Les questions sociales (19 %) figurent aussi en évidence parmi les désirs d'amélioration mentionnés : 11 % des répondants souhaitent une amélioration du système de soins de santé et 4 % mentionnent davantage de financement accordés aux programmes sociaux.
- Parmi les autres secteurs où les Canadiens estiment que le gouvernement pourrait apporter des améliorations (19 % des réponses), nommons la politique en matière de défense, la politique étrangère, davantage d'indépendance face aux États-Unis, les questions de criminalité et de justice ainsi que plus d'attention aux régions et aux gouvernement provinciaux et municipaux.



Les principaux résultats de l'enquête intitulée *À l'écoute des Canadiens* du printemps 2002 sont les suivants :

- Les soins de santé demeurent la principale priorité des Canadiens. Une majorité d'entre eux pensent que le système de soins de santé est en mauvais état, même si leur propre expérience du système semble positive. Et comme les citoyens sont divisés quant à déterminer qui, du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux ou d'autres institutions, est responsable de l'état du système, le gouvernement du Canada obtient une piètre évaluation quant à sa gestion du dossier des soins de santé. Par ailleurs, la majorité des Canadiens estiment que, pour améliorer le système, des changements en profondeur seraient plus efficaces qu'un simple accroissement du financement. De plus, la majorité des Canadiens s'attendent à ce que les recommandations de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada mènent à l'amélioration du système.
- L'optimisme face à l'économie prend du mieux, à la suite du ralentissement de 2001 et des événements du 11 septembre. Cependant, même si les Canadiens sont davantage optimistes face à l'économie et alors que le taux de chômage est en baisse, l'évaluation de la performance du gouvernement quant à la gestion de l'économie et au chômage est demeurée presque inchangée.
- Les éléments de perception portent sur les perceptions et croyances qui échappent à la sphère des enjeux strictement liés aux politiques. Ces éléments visent la perception des Canadiens face à la performance du gouvernement du Canada qui offre des services de qualité et des renseignements utiles, qui gère ses opérations de façon rentable, qui est responsable publiquement de ses activités, qui est à l'écoute des citoyens, mène ses activités de manière transparente, dirige le pays dans la bonne direction et a une vision d'avenir. Dans ces domaines, l'évaluation du gouvernement varie considérablement.



- Cette enquête a aussi permis de constater des vues communes et des écarts importants entre les provinces et régions dans les réponses au sondage. L'évaluation globale du gouvernement est la plus faible dans les trois provinces les plus à l'ouest du pays; elle est un peu plus élevée au centre et dans l'est du Canada. Bien que les Canadiens fassent front commun dans leur inquiétude quant au système de soins de santé, à l'économie et à l'environnement, les priorités ont tendance à varier davantage entre les régions en ce qui concerne les questions comme le chômage, les pêches et l'agriculture. De la même façon, l'évaluation de la performance du gouvernement face à certains domaines, comme l'agriculture, varie davantage d'une région à l'autre. La cote gouvernementale pour l'ensemble des sujets affiche une tendance marquée à la baisse en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. L'évaluation de la performance gouvernementale tend aussi à varier davantage quant aux éléments de perception, tout particulièrement ceux qui sont liés aux perceptions relatives à la gestion rentable du gouvernement. Par ailleurs, on ne remarque que peu d'écarts dans l'expérience de ces répondants envers les services reçus. Les participants de toutes les régions donnent des cotes très favorables au gouvernement.

- Enfin, selon les conclusions de l'enquête, les Canadiens pensent que le gouvernement pourrait améliorer une gamme étendue d'éléments qui influent sur la perception qu'ils en ont, tout particulièrement en matière de gestion rentable des coûts, de responsabilité, d'écoute des citoyens et de transparence accrue des activités gouvernementales. Les répondants estiment également que le gouvernement pourrait apporter des améliorations dans des domaines liés à la qualité de la vie, et tout particulièrement au système de soins de santé. Les améliorations possibles les plus souvent mentionnées en matière économique sont la réduction des impôts et la création d'emplois. Ils suggèrent aussi un certain nombre d'améliorations liées aux relations internationales, à la défense, à la justice et à d'autres domaines.

Sondage (printemps 2002)

- L'échantillon total, composé de 5 422 adultes âgés de 18 ans et plus, comprend un suréchantillonnage spécial de 902 résidents des territoires, effectué en collaboration avec Affaires indiennes et du Nord Canada.
  - Marge d'erreur pour le Canada : +/- 1,4 %.
- Échantillon des dix provinces – 4 520 adultes âgés de 18 ans et plus.
  - Marge d'erreur dans les dix provinces : +/- 1,5 %.
- Suréchantillonnage régulier effectué en Saskatchewan et au Manitoba.
- Suréchantillonnage rotatif effectué dans l'Atlantique, cette fois-ci à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador. Au cours de l'hiver 2002, le suréchantillonnage rotatif a eu lieu au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.
- Les sociétés Ipsos-Reid et GPC Recherche ont procédé aux entrevues téléphoniques entre le 25 avril et le 13 mai 2002.
- Des groupes de discussion ont été réunis du 7 au 10 mai à Toronto, Montréal, Regina, et Halifax. À Regina et à Halifax, un groupe de discussion comprenait des résidents ruraux des environs de ces deux villes.

Total des entrevues menées par Ipsos-Reid et GPC Recherche

	Pourcentage effectif de la population du Canada	Proportion de l'échantillon par rapport à la population du Canada	Nombre d'entrevues menées	Marge maximale d'erreur	Suréchan-tillonnage (nombre de personnes)
TERRITOIRES	0,3	16	902	+/- 3,3 %	886
BC	13,2	715	401	+/- 5,0 %	
AB	9,9	537	404	+/- 5,0 %	
SK	3,3	179	401	+/- 5,0 %	222
MB	3,7	200	404	+/- 5,0 %	204
ON	38,2	2 071	1 005	+/- 3,2 %	
QC	23,9	1 296	902	+/- 3,3 %	
NB	2,4	130	100	+/- 10,0 %	
NS	3,0	163	101	+/- 10,0 %	
PE	0,4	22	402	+/- 5,0 %	380
NF	1,7	92	400	+/- 5,0 %	308
ATL	*7,5*	*407*	*1 003*	*+/- 3,2 %*	*596*
Total	**100**	**5 422**	**5 422**	**+/- 1,4 %**	

Nota : Certains résultats ne correspondent pas au total à cause de l'arrondissement.